



Forside

Eksamensopgave Bachelor

Semester:	7. Semester
Modul:	Modul 13
Gruppenr.:	48
Antal anslag:	187.709
Titel:	En kvalitativ undersøgelse af brugen af private socialrådgivere
Engelsk titel:	A qualitative study of the use of private social workers
Dato:	04.01.2021
Vejleder:	Per Østergaard

Navn:	Camilla Thomsen		
Studienr.	20176127	Telefon nr.	22942818
Studentmail	Cthom17@student.aau.dk		
Navn:	Cecilia Vad Christensen		
Studienr.	20154629	Telefon nr.	61703651
Studentmail	Cvch15@student.aau.dk		
Navn:	Jakob Hedegaard Kristiansen		
Studienr.	19921729	Telefon nr.	27288952
Studentmail	Jkri17@student.aau.dk		
Navn:	Lotte Annli Errebo Pedersen		
Studienr.	20177063	Telefon nr.	42298952
Studentmail	Laep17@student.aau.dk		

Telefonnummeret skal være det nummer, du kan træffes på under eksamen – i tilfælde af at den anvendte kommunikationsplatform (Skype/Teams) giver problemer og gør det nødvendigt at løse eller afhjælpe via telefon.

Denne forside tæller ikke med i antal anslag!



Abstract

With this bachelor project we want to look into the issue, why does some citizens find it necessary to hire a private social worker? The intention is to find out more about the reason why some citizens hire a private social worker to work on their case and to pay them out of their own pocket, when they are supposed to get the help, they need for free from the social worker who works in the municipal. During our internship most of the group have had conversations with citizens who had brought a representative with them to a meeting, but none of us had experienced that the citizen paid for the representative to be there. We quickly found out that the existing empirical material and research within this subject was very limited, which in itself makes this study relevant and even more interesting to investigate. To be able to answer the question above we have used qualitative research methods, as we have interviewed three citizens and two private social workers. This has been done using a semi-structured interview guide, that made it possible for the interviewer to skip a question or to ask further questions if needed. The interviews are analysed using Axel Honneth and his theory about acknowledgement and in addition to this we have also used the theory of Peter Høilund and Søren Juul concerning social judgement. Furthermore, we have used several theories as well as secondary empirics has been used, to be able to answer the chosen topic. The mentioned theoretical literature is used to analyse and interpret the statements given by the informants which will lead us to a conclusion. The project is based on both primary and secondary empirics.

The study has shown that some of the reasons behind citizens choosing to pay for a private social worker is that the help they can get here is better than the help the social worker at the municipal has to offer. Among other things they mention; better case information, speeding up the case processing time, legal certainty, trustworthiness and the positive effect of having a private social worker as a representative.



Indholdsfortegnelse

Abstract	2
1 Indledning	5
2 Problemfelt	5
3 Problemformulering	8
4 Projektets relevans	8
5 Afgrænsning	9
6 Læsevejledning	9
7 Videnskabsteori	10
7.1 Hermeneutik	11
7.2 Fænomenologisk islæt	11
8 Forforståelse	12
8.1 Hvem køber privat socialrådgivning	13
8.2 Årsager til at borgere køber privat socialrådgivning	13
9 Metode	14
9.1 Kvalitativ metode	14
9.2 Indsamling af empiri	14
9.3 Valg af informanter	16
9.3.1 Borger informanter	16
9.3.2 Valg af private socialrådgivere	16
9.4 Udarbejdelse af interviewguide	16
9.5 Juridiske og etiske overvejelser i forhold til empiri	17
9.7 Abduktiv tilgang.....	18
9.8 Metodekritik	18
10 Projektets kvalitet	19
11 Beskæftigelsespolitik og organisatoriske styreformer	20
11.1 New Public Management.....	20
11.2 Fra velfare til workfare	21
12 Juridisk afsnit	23
12.1 Retssikkerhedsbegrebet.....	23
12.2 Vejledning	24



12.3 Officialprincippet	24
12.4 Dialogprincippet.....	25
13 Projektets teoretiske fundament.....	25
13.1 Honneths anerkendelsesteori	26
13.1.1 De tre former for anerkendelse	26
13.1.2 Honneths tre former for disrespekt.....	27
13.2 Anerkendelse og dømmekraft.....	28
13.3 Håbsteori	28
13.3.1 Mulighedstænkning	29
13.3.2 Handletænkning	29
13.3.3 Højt- og lavt håb	29
13.4 Magt	30
14 Analysen	31
14.1 Præsentation af informanter	31
14.2 Retssikkerhed	33
14.2.1 Vejledning	33
14.2.2 Sagsoplysning.....	38
14.2.3 Notatpligt.....	43
14.2.4 Sagsbehandlerskifte.....	44
14.3 Håb og mening.....	46
14.3.1 Håb.....	46
14.3.2 Anerkendelse	47
14.3.3 Lavt- og højt håb	51
14.3.4 Håbløshed og mistillid.....	53
14.4 Magt, krydspres og samfundsøkonomi.....	57
14.4.1 Magtforholdet	58
14.4.2 Krydspres og det samfundsøkonomiske incitament.....	64
14.4.3 Hvem køber privat socialrådgivning?.....	70
15 Konklusion	73
16 Perspektivering	76
17 Litteraturliste	79
17.1 Kilder.....	79
17.2 Lovgrundlag	83
17.2.1 Love.....	83
17.2.2 Bekendtgørelser.....	84
17.2.3 Lovforarbejder	84
17.2.4 Forordninger	84



1 Indledning

I de seneste år har der, i offentligheden, været et stigende fokus på fænomenet, private socialrådgivere, og det, at borgere antager en privat socialrådgiver til at bistå, eller repræsentere, dem overfor kommunen, som myndighed. Danmarks Radio (DR) har, eksempelvis, fulgt den private socialrådgiver, Puk Sabber, i en række dokumentarudsendelser, der bærer titlen "Magtesløs i systemet", ligesom DR har beskrevet brugen, af private socialrådgivere, som en stigende tendens i samfundet (Danmarks Radio, 2018a). En tendens som formanden for Dansk Socialrådgiverforening, Mads Bilstrup, har udtalt sig kritisk om. Bilstrup har således udtalt følgende til DR:

Udgangspunktet er jo, at de kommunalt ansatte socialrådgivere skal hjælpe de borgere, der retter henvendelse i en given situation. Det har aldrig været meningen, at man skal tage en privat ansat socialrådgiver med ud for at bistå en i en samtale. Det er dybt problematisk, synes jeg (Danmarks Radio, 2018b).

Som kommende socialrådgivere uddannes vi til at udføre socialt arbejde, hvor vi hjælper og vejleder borgerne, i henhold til gældende lovgivning, og en del af os vil komme til at varetage myndighedsopgaver i kommunalt regi. Vi lærte meget tidligt i vores uddannelse, at kommunerne har en forpligtelse til at vejlede borgere, der henvender sig for at få hjælp. Vi finder det derfor umiddelbart paradoksalt, at der åbenbart er borgere, som har behov for at antage en privat socialrådgiver, til at bistå dem i sager hos den kommunale myndighed. Vores bachelorprojekt tager derfor udgangspunkt i en undersøgelse over, hvorfor nogle borgere vælger at købe sig til privat socialrådgivning, samt hvad denne tendens er et udtryk for, og hvilken forskel en privat socialrådgiver kan gøre, for den enkelte borger.

2 Problemfelt

Som borger har denne ret til at lade sig bistå, eller repræsentere af andre, eksempelvis en privat socialrådgiver. Den retlige hjemmel hertil findes i Forvaltningslovens § 8, stk. 1, hvoraf det fremgår, at den, der er part i en sag, på ethvert tidspunkt af sagens behandling, kan lade sig repræsentere eller bistå af andre. De fleste, af denne projektgruppes medlemmer, har, i deres respektive praktikker, haft samtaler med borgere, der har haft en bisidder med til samtalen. Disse bisiddere



har, som regel, været enten pårørende til borgeren, kommunalt ansatte bostøtter eller mentorer. Ingen af os har mødt bisiddere, der var betalt af borgeren for at bistå dem i samtalen.

Rådet for Socialt Udsatte udgav, i 2018, en undersøgelse, der viste, at udsatte, der havde en bisidder med til deres møder, i kommunen, oplevede, at konfliktniveauet blev lavere, at deres sag gik nemmere, samt de blev talt pænere til af de kommunale sagsbehandlere (Rådet for Socialt Udsatte, 2018, s. 8). Nogle af de adspurgte gav udtryk for, at ting, der ikke tidligere havde kunnet lade sig gøre, kunne lade sig gøre, når der var en bisidder med til mødet (Rådet for Socialt Udsatte, 2018, s. 31). Rådet for Socialt Udsatte beskæftigede sig, i deres undersøgelse, ikke med bisidning mod betaling, da de ikke mener, at dette reelt er en mulighed for de mest socialt udsatte (Rådet for Socialt Udsatte, 2018). Selvom Rådet for Socialt Udsatte ikke specifikt beskæftiger med brug af private socialrådgivere, der mod betaling bistår borgere, så mener vi dog, at det er relevant at nævne resultaterne af deres undersøgelse, idet vi antager, at nogle af de samme elementer kan gøre sig gældende for borgere, der antager en privat socialrådgiver.

I medierne tegner der sig, som nævnt ovenfor, et billede af, at borgere, i stigende grad, hyrer en privat socialrådgiver til at bistå dem. Nogle privatpraktiserende socialrådgivere udtaler sig til nyhedsmedier, samt skriver indlæg i aviser og på sociale medier, såsom Facebook. Her kritiserer de kommunerne for ikke at give borgerne tilstrækkelig vejledning, lave sagsbehandlingsfejl, og krænke borgernes retssikkerhed. Eksempelvis skriver den private socialrådgiver, Maj Thorsen, følgende i et debatindlæg, bragt i Information, i maj 2020:

“Det er stærkt bekymrende, hvor ofte jeg ser afgørelser, hvor dokumentationsgrundlaget ikke er i orden.” (Thorsen, 2020). Hun skriver endvidere:

Jeg har ikke tal på, hvor mange gange jeg har set en lægeerklæring på, at en borger er blevet psykisk syg af jobcentrets pressen på eller en status fra en psykiater på, at det nu er »kontraindicerende« for borgerens helbred at deltage i jobcentrets indsatser (Thorsen, 2020).

En anden privat socialrådgiver, Marianne Stein, udtaler følgende om sine kunders oplevelser med det kommunale system: “De oplever, at de ikke bliver hørt og set i forhold til de udfordringer, de har” (Danmarks Radio, 2018b). I en artikel, i fagbladet, Socialrådgiveren, bliver Maj Thorsen spurgt, hvad hun kan tilbyde sine kunder, hvortil hun svarer: “Tryghed” (Paulsen, 2019b, s. 15). Psykiatrifonden offentliggjorde, i foråret 2019, en rapport med resultatet af en spørgeskemaundersøgelse,



lavet i samarbejde med SIND, blandt 1400 fagforeningsmedlemmer (Psykiatrifonden & SIND, 2019). Her fremgik det, at 67,9 % af sygemeldte, der er tilknyttet jobcenteret, oplever, at jobcenteret, i høj eller i nogen grad, udgør en belastning for deres livskvalitet (Psykiatrifonden & SIND, 2019a, s. 1). 49,7 % af de adspurgte oplevede, i høj grad, eller i nogen grad, at jobcenteret havde sat aktiviteter i gang, der forværrer deres helbred (Psykiatrifonden & SIND, 2019a, s. 7). 33,6 % af respondenterne oplevede, at deres helbred var blevet forværret af at deltage i aktiviteten ”møder eller opsamlingsamtaler” på jobcenteret (Psykiatrifonden & SIND, 2019a, s. 9). Endvidere oplevede 59,2 % af respondenterne, i høj, eller i nogen grad, ydmygelse eller manglende værdighed i mødet med jobcentrene (Psykiatrifonden & SIND, 2019a, s. 3). Institut for Menneskerettigheder lavede i 2017 en undersøgelse af retssikkerheden i kommunerne. Her fremgik det blandt at Institut for Menneskerettigheder har lavet en undersøgelse, hvor cirka 40 % af de adspurgte ikke følte, at de havde gode muligheder for at fortælle deres syn på sagen, og cirka 33 % af de adspurgte mente ikke, at kommunen havde sat sig ind i alle vigtige forhold i deres sag (Institut for Menneskerettigheder, 2017, s. 6). Endvidere ville 44 % af de adspurgte have ønsket, at sagsbehandleren havde talt sagen bedre igennem med dem og havde lyttet mere til dem (Institut for Menneskerettigheder, 2017, s. 32). Beskæftigelsesminister, Peter Hummelgaard, udsendte, i februar 2020, en pressemeddelelse, hvoraf det fremgik, at ministeren mener, at der er behov for en mere værdig beskæftigelsesindsats, og at værdighed, i sagsbehandlingen, vil være et af ministerens beskæftigelsesmål for 2021 (Beskæftigelsesministeriet, 2020). På sociale medier, såsom Facebook, findes der også grupper, som ”Jobcenterets ofre”, hvor borgere deler deres negative erfaringer, med jobcentrenes beskæftigelsesindsats. Samtidigt har medierne også haft fokus på antallet af kommunale afgørelser, der bliver omgjort, af Ankestyrelsen. I 2019 omgjorde Ankestyrelsen afgørelserne, i 25 % af de behandlede sager vedrørende Lov om aktiv beskæftigelsesindsats, 32 % af afgørelserne vedrørende Lov om en aktiv socialpolitik, 41 % af afgørelserne vedrørende Lov om social service og 20 % af afgørelserne vedrørende social pension (Ankestyrelsen, 2020, s. 16). I forlængelse heraf har Advokatsamfundet publiceret en rapport, lavet af Embedsværket, hvor der efterlyses større konsekvenser for kommuner, der træffer forkerte afgørelser (Embedsværket, 2020).

På den baggrund kan vi have en antagelse om, at det er utryghed og mistillid til det kommunale system, og de kommunale sagsbehandlere, der gør, at nogle borgere vælger at hyre en privat socialrådgiver. Umiddelbart mener vi, som Mads Bilstrup, at det er et problem, at der er borgere, som



finder det nødvendigt at købe privat socialrådgivning, i tillæg til den rådgivning, der tilbydes i kommunerne. Vi har dog ikke kunnet finde videnskabelige undersøgelser, der specifikt beskæftiger sig med årsagerne til, hvorfor nogle borgere vælger at gøre brug af en privat socialrådgiver. Ligesom vi ikke har kunnet finde undersøgelser, der siger noget om, hvor mange, der gør brug af privat socialrådgivning, eller om borgere, der har en privat socialrådgiver, får en bedre sagsbehandling, end andre borgere. Dansk Socialrådgiverforening har ikke tal på, hvor mange borgere, der gør brug af en privat socialrådgiver, men ifølge Mads Bilstrup er antallet af borgere, der benytter sig af en privat socialrådgiver, stigende (Danmarks Radio, 2018b). Det har således ikke været muligt for os at finde statistik, eller anden forskning, der handler om privat socialrådgivning. Faktisk har vi ikke kunnet finde forskning, der beskæftiger sig med fænomenet, privat socialrådgivning. Der lader således til at være et videnshul, hvorfor vi, gennem egen empiri, vil søge at tilegne os ny viden om fænomenet, privat socialrådgivning.

3 Problemformulering

Det leder os frem til følgende problemformulering:

Hvorfor finder nogle borgere det nødvendigt at antage en privat socialrådgiver, hvilken forskel gør det for den enkelte borger at hyre en privat socialrådgiver, og hvad kan brugen af private socialrådgivere tolkes som et udtryk for?

4 Projektets relevans

Danmark har en Retssikkerhedslov og en Forvaltningslov, der, blandt andet, skal sikre, at borgeren bliver inddraget, og vejledt, samt at kommunen har oplyst en sag tilstrækkeligt. På den baggrund kan det synes paradoksalt, at der er borgere, der køber sig til rådgivning, som de, efter loven, skulle kunne få hos den kommunale myndighed. Vi finder, at det er relevant at se på årsagerne dertil. Det, at der overhovedet er et marked for private socialrådgivere, samt der tilsyneladende ikke er forskel i fænomenet, eller i årsagerne, dertil, gør også, at vi finder projektet relevant. Som kommende socialrådgivere finder vi det også relevant at få en forståelse af, hvorfor nogle socialrådgivere vælger at blive privatpraktiserende.



5 Afgrænsning

I dette afsnit vil vi redegøre for, hvordan vi har valgt at afgrænse projektet, samt hvordan vi ikke vil afgrænse os på nogle områder, for at kunne besvare vores problemformulering.

Vi har, i vores projekt, valgt at afgrænse os til beskæftigelsesområdet. Det vil sige, at de borgere, vi interviewer, er borgere, der har, eller har haft, en sag i jobcenteret, med henblik på at undersøge, hvorfor de, i den forbindelse, har valgt at hyre en privat socialrådgiver. I projektet har vi dog fokus på årsagen til valget om at hyre en privat socialrådgiver, og vi vil således ikke have direkte fokus på de enkelte borgeres specifikke sager, da dette ikke vil have en indflydelse på besvarelsen af vores problemformulering. Vigtigheden består således ikke i den enkelte borgers specifikke sag, men derimod i, hvad årsagen er til, at den enkelte borger vælger at købe sig til privat socialrådgivning. Vi er, af den årsag, ikke direkte interesseret i beskæftigelsesrettede sager, og har en forforståelse af, at vi ville sidde med en lignende besvarelse af problemformuleringen ved at vælge en anden målgruppe. Til trods for dette har vi alligevel valgt at afgrænse os til beskæftigelsesområdet, for at kunne tydeliggøre sammenhængen i de enkelte borgeres udsagn og for at fremhæve, hvordan disse stemmer overens med de udtalelser, de private socialrådgivere er kommet med.

For at besvare vores problemformulering om, hvorfor nogle borgere vælger at hyre en privat socialrådgiver, og hvilken indflydelse det har på vores velfærdssystem, har vi valgt ikke at afgrænse os til kun at fokusere på et borgerperspektiv. Vi mener, at vi, for at kunne få en fyldestgørende besvarelse af årsagerne til, hvorfor private socialrådgivere eksisterer, kræver en forståelse af velfærdssystemet, og hvordan det har udviklet sig til, at privat socialrådgivning er en tilgang, nogle borgere benytter sig af. Det primære fokus i opgaven vil dog være på borgerperspektivet, hvor det samfundsorienteret perspektiv med velfærdsstaten i fokus vil være supplerende dertil, og hjælpe os med at tilegne os en dybere forståelse for fænomenet, privat socialrådgivning, og hvorfor det eksisterer.

6 Læsevejledning

Vi har udformet en problemformulering ovenfor, som vi, med projektet, ønsker at konkludere på og besvare. For at gøre dette, starter vi, efter udformningen af denne, med at redegøre for vores videnskabsteoretiske perspektiv. I og med, at vi har valgt den hermeneutiske videnskabsteori, hvor



vi inddrager vores forforståelse, har vi valgt at tilføje et afsnit, hvor vi redegør for vores forforståelse, for netop at tydeliggøre denne, inden den kommer i spil i den resterende del af projektet. Herefter vil vi præsentere det metodiske afsnit, hvor vi kommer ind på den kvalitative metode, hvordan vi har indsamlet empiri fra vores informanter, og i den forbindelse også, hvordan vi har udformet interviewguiderne. Desuden har vi valgt at tilføje, hvilke juridiske og etiske overvejelser, vi havde gjort os, i forhold til indsamlingen af empiri, samt hvordan vi har forholdt os til anonymiteten, både i forhold til de private socialrådgivere og borgerne. Vi er opmærksomme på, at vi, ved at vælge en metodisk tilgang, ikke vil kunne indfange alt, hvorfor vi har valgt at reflektere over kritiske punkter, i forhold til den metodiske tilgang. Efterfølgende vil vi redegøre for projektets kvalitet. For at tydeliggøre beskæftigelsespolitikken og de organisatoriske styreformere, har vi valgt at beskrive overgangen fra wellfare til workfare, samt redegøre for New Public Management. Dette skal bidrage til en større forståelse af, hvorfor vores analyse ser ud, som den gør, ligesom vi vil redegøre for forvaltningsretlige principper og retssikkerheden, fordi det bruges i analysen for at kunne besvare vores problemformulering, gennem vores indsamlede empiri. I løbet af vores analyse redegør vi kort for den væsentlige teori, der bruges, men for at kunne præsentere det lidt bredere, har vi valgt at have et teoretisk afsnit, hvor vi redegør for den teori, vi mest bruger i analysen. Analysen vil dog også indeholde andre teorier, som vi ikke vælger at redegøre for, da det ikke udgør en lige så stor del. Analysen er opdelt i temaer, for at tydeliggøre de enkelte problematikker, vi finder ved hvert af temaerne, i forbindelse med den primære empiri. Som en del af opsamlingen på analysen vil vi konkludere, og dermed besvare vores problemformulering. Til slut er der tilføjet en perspektivering, hvor vi reflekterer over, hvad vi kunne have gjort anderledes, og hvilke forbedringer, vi kunne have tilføjet i projektet.

7 Videnskabsteori

Videnskabsteori er med til at sikre, at empiri og forskning er relevant for det, der undersøges. Videnskabsteorien kan således ikke stå alene og tilpasses først, efter emnefeltet er valgt, således denne kan bistå som en hjælp i forskningen og ikke skal tilpasses herefter. Der findes flere forskellige videnskabsteoretiske retninger. Vi vil, i vores projekt, overvejende benytte os af den hermeneutiske tilgang, der udspringer af fænomenologien. Vi vil, i vores analyse, gøre brug af Honneths



anerkendelsesbegreb, og derigennem forholde os kritisk til strukturerne i det sociale arbejde, hvorfor vi, i projektet, også trækker på dele af den kritiske hermeneutik.

7.1 Hermeneutik

Den hermeneutiske tilgang er fortolkende, hvilket afspejles i, at ordet, hermeneutik, betyder fortolkningslære (Guldager, 2015). En af de mest centrale hermeneutikere er Hans-Georg Gadamer; en tysk filosof, der beskriver, at "enhver forståelse er en fortolkning ud fra en persons situation og vedkommendes forståelseshorisont" (Guldager, 2015, s. 117). Denne udtalelse underbygger det faktum, at den enkelte, i hermeneutikken, ikke vil kunne forholde sig objektivt til rene fakta. Enhver situation, og forståelsen heraf, vil være præget af den enkeltes forforståelse, hvilket vil have en indflydelse på det vidensområde, der forskes i. Således skal forforståelsen, i den hermeneutiske tilgang, komme til udtryk, så det tydeliggøres, hvilken betydning denne kan have på forskningen (Guldager, 2015). Vi vil, i indsamlingen af empiri, og analysen heraf, således være bevidste om vores forforståelser. I den forbindelse vil vi benytte os af den hermeneutiske cirkel, hvor vi, gennem indsamling af empiri, vil tilegne os ny viden, som skubber til vores forforståelser, der hermed på ny igen vil give os ny viden. Den hermeneutiske cirkel kan altså beskrives som en vekselvirkning mellem del og helhed. Gadamer kalder også forforståelsen for en forståelseshorisont, og beskriver det, der sker, i vekselvirkningen mellem del og helhed, som en horisontsammensmeltning (Guldager, 2015). Derved menes der, at vi, som fortolkere i mødet med empirien, får omformet vores forståelse, hvorved der skabes en ny forståelse.

7.2 Fænomenologisk islæt

Hermeneutikken udspringer, som nævnt, af fænomenologien, og vores projekt vil også indeholde et fænomenologisk islæt. Fænomenologiens primære fokus er på det enkelte individ, og dennes oplevelse og forståelse af virkeligheden, hvilket vil sige, at det er en subjektiv forståelse af verden, der er baseret på den enkeltes egne oplevelser og fortællinger af denne (Guldager, 2015). Vi vil foretage vores indsamling af empiri ved at gøre brug af den kvalitative metode. Her vil vi foretage interviews af borgere, såvel som af privatpraktiserende socialrådgivere. Det er ved indsamlingen af den primære empiri, at vores projekt vil have et fænomenologisk islæt, idet vi, i selve indsamling af empirien, vil have fokus på den enkeltes subjektive oplevelse og fortælling af deres virke-



lighed inden for den givne problemformulering. Når vi, som forskere, gør brug af den fænomenologiske videnskabsteori, mener Berger og Luckmann, at det er nødvendigt, at vi sætter vores forforståelser i parentes, og dermed ikke lader dem komme til udtryk, således at vi ikke, med vores forforståelser, kan påvirke informantens subjektive oplevelser og fortællinger af det, der undersøges (Guldager, 2015). Det vil vi bestræbe os på, men vi er endvidere bevidste om, at det ikke helt vil være muligt at tilsidesætte vores forforståelser, da vi altid vil tilgå en situation, med egne oplevelser og fortællinger fra vores livsverden. Eksempelvis vil vores spørgsmål til vores informanter uundgåeligt være præget af den viden, vi har fået, i løbet af vores studie, og de erfaringer vi, i øvrigt, har med os. Vi vil forsøge at være os vores forforståelser bevidste. Såfremt vi ikke er bevidste om vores forforståelser og intentioner, vil det kunne betyde, at intentionerne ikke vil udmunde i det tiltænkte (Guldager, 2015). Det er igen her, at den hermeneutiske tilgang vil være tydelig i projektet. Idet vi er bevidste om, at vi har vores forforståelser med os, så kan det fænomenologiske islæt, i indsamlingen af empiri, siges at bestå af det, der kaldes den eksistentielle fænomenologi. Den eksistentielle fænomenologi anerkender, at forforståelsen ikke kan tilsidesættes. "... der gives ikke erfaring og oplevelse af verden uden fortolkning, og mennesket kan ikke undgå at leve i en meningssammenhæng, der fortolkes ud fra dets livstydning, projekter og gøremål i verden" (Rendtorff, 2013, s. 263-264). Den eksistentielle fænomenologi gør altså op med det aspekt, i fænomenologien, hvor forforståelsen søges tilsidesat. I stedet indhentes den del af den hermeneutiske metode, hvor der fortolkes på den enkeltes forforståelse og nye viden. Det er således en hermeneutisk tilgang med et islæt af eksistential fænomenologi, der vil udgøre dette bachelorprojekts videnskabsteoretiske grundlag. Det eksistentielle fænomenologiske islæt vil være at finde i indsamlingen af empirien, mens hermeneutikken vil være det bærende i analysen og fortolkningen af den indsamlede empiri. Vi vil tilegne os et indtryk af informanternes subjektive virkelighed, men samtidig være os bevidste om vores egen forforståelse, så denne kan være et led i, at vi, ved at analysere og fortolke, på den indsamlede empiri, kan tilegne os ny viden, og dermed, gennem en horisontsammensmeltning, opnå en ny forforståelse og helhed.

8 Forforståelse

Vi har valgt en hermeneutisk tilgang, til dette projekt, og som hermeneutikere er vi os bevidste om, at vores forforståelser ikke er statiske, men justeres i mødet med omverdenen.



Vores respektive forforståelser af fænomenet, privat socialrådgivning, var, ved projektets start, dannet af den viden, vi havde fået, via medierne, og ligeledes gennem den faglige viden, vi har tilegnet gennem vores uddannelse. Vi var opmærksomme på, at i samme øjeblik vi begyndte at tale indbyrdes sammen om emnet, begyndte vi også at påvirke hinandens forforståelser. Vi havde også en forventning om, at vores forforståelser ville blive ændret, igennem mødet med empirien og den teori, som vi ville anvende derpå. For at kunne tydeliggøre hvordan vores forforståelser, eventuelt, har ændret sig undervejs, valgte vi derfor, tidligt i projektperioden, at nedskrive vores fælles forforståelser, i forhold til privat socialrådgivning. Nedenstående viser således den forforståelse, vi havde ved projektstart.

8.1 Hvem køber privat socialrådgivning

Ved projektstart havde vi en forforståelse af, at det ikke er de borgere, med de færreste ressourcer, som vælger at købe privat socialrådgivning. Med dette mener vi, at det kræver ressourcer at have overskud til at kontakte en privat socialrådgiver, samt borgeren også skal være betalingsdygtig. Vi var af den opfattelse, at borgeren enten selv skal være i besiddelse af disse ressourcer, eller at der skal være ressourcer, i form af familie og netværk, der kan være behjælpelig med at skabe kontakt og betale for rådgivningen.

Vores forforståelse, ved projektets begyndelse, var, at det både kan være inden for beskæftigelsesområdet samt familie- eller handicapområdet, at borgere køber sig til privat socialrådgivning.

8.2 Årsager til at borgere køber privat socialrådgivning

Ved projektets start havde vi en umiddelbar forforståelse af, at der, for den enkelte borger, kan indgå flere forskellige faktorer, i beslutningen om at henvende sig til en privat socialrådgiver.

Grundlæggende havde vi dog den forforståelse, at borgeren, i en eller anden grad, nærer mistillid til systemet i en sådan grad, at denne har fundet det nødvendigt at søge ekstern rådgivning, som kan bistå borgeren til møder med kommunen, og bidrage med andre øjne på sagen. På baggrund af den viden vi allerede havde fra medierne, og den viden, vi har tilegnet os under vores uddannelse, havde vi en forforståelse af, at der kan være tale om borgere, der ikke føler sig set og hørt i systemet. Det kan desuden være, de føler, at der er stilstand i deres sag, eller er utilfredse med en afgørelse. Ydermere kan en årsag være, at borgeren føler sig dårligt behandlet af det offentlige.

9 Metode

9.1 Kvalitativ metode

I dette projekt, vil vi, ved indsamlingen af empiri, gøre brug af den kvalitative metode, i form af kvalitative interviews.

Der findes forskellige former for interviews, som kan benyttes til forskellige formål. Der er, blandt andet, journalistisk interview, terapeutisk interview samt forskningsinterview. Vi har valgt at lave kvalitative forskningsinterviews. Det har vi gjort, da forskningsinterviewet er en type af interview, hvor viden bliver indsamlet, i interaktionen mellem interviewer og informanten (Kvale & Brinkmann, 2015). Det vil sige, at de kvalitative interviews er samtaler, hvori formålet er, at vi skal indhente viden fra vores informanter, som vi kan bruge til at kunne besvare vores problemformulering (Ingemann, Kjeldsen, Nørup, & Rasmussen, 2018). Formålet med interviewene er at få nogle svar og perspektiver fra vores informanter, som vi har brugt, i vores analyse.

Der skelnes mellem forskellige måder at strukturere et interview på. Vi har valgt at lave semi-strukturerede interviews. Det semi-strukturerede interview kendetegnes ved, at den, der interviewer, har forberedt de temaer, som interviewet skal omhandle og har forberedt spørgsmål i en interviewguide. Dog er det samtidigt muligt at fravige guiden og stille andre spørgsmål undervejs, i så fald at der skulle dukke nye vinkler op i interviewsituationen (Ingemann et al., 2018). Vi havde således tænkt over, samt forberedt, hvilke temaer og spørgsmål, interviewet skulle indeholde. Men samtidigt var det dog muligt at afvige fra vores forberedte interviewguide og stille opfølgende spørgsmål til informantens udsagn, omformulere vores planlagte spørgsmål, eller stille nye spørgsmål til informanten, hvis der, i selve interviewsituationen, kom nye perspektiver frem, i interaktionen med vores informant.

9.2 Indsamling af empiri

Der findes flere måder at lave interviews på. Der er eksempelvis gruppeinterviews, hvor der deltager flere informanter på én gang, og enkeltinterviews, hvor en enkelt informant interviewes ad gangen (Ingemann et al., 2018). Vi har valgt at lave enkeltinterviews, hvor vi vil interviewe vores



informanter en ad gangen, da vi her kan have vores fulde opmærksomhed på den enkelte informant, og dennes udsagn, således vi får den enkeltes egne holdninger og erfaringer.

Da vi gerne vil have viden om, hvorfor der er borgere, der køber privat socialrådgivning, har vi fundet det naturligt at interviewe borgere, der har gjort brug af en privat socialrådgiver, og derudover har vi også valgt at interviewe to privatpraktiserende socialrådgivere. Forud for de egentlige interviews, lavede vi et pilotinterview med en privat socialrådgiver. Dette interview indgår ikke i empirien til analysen, men blev brugt til at tilføje yderligere viden om problemfeltet og justere interviewguides.

Da de tidsmæssige rammer for projektet satte en begrænsning på, hvor mange informanter vi ville kunne nå at interviewe, har vi valgt at interviewe tre borgere, der har købt privat socialrådgivning, og to privatpraktiserende socialrådgivere. Ved også at interviewe private socialrådgivere, håber vi at få et bredere billede af, hvorfor nogle borgere køber privat socialrådgivning, og dermed en højere grad af generaliserbarhed. Desuden har vi ønsket at høre deres mening om årsagerne til, hvorfor der overhovedet er et marked for privat socialrådgivning.

I udgangspunktet havde vi valgt, at vores interviews skulle afholdes som ansigt til ansigt-interview, da vi grundlæggende er af den opfattelse, at det giver en større nærhed mellem interviewer og informanten. Fordelen ved fysisk interview er, at det er nemmere at aflæse hinanden, idet der, ud over det der siges, også kan være opmærksomhed på den nonverbale kommunikation, der må foregå. Dette kunne dog ikke lade sig gøre grundet COVID-19-situationen. Vi lod det derfor være op til vores informanter, om de ønskede at lade sig interviewe over video via Skype eller via telefon. Et interview blev afholdt som telefoninterview, mens de resterende interviews blev afholdt over Skype. Vi valgte at være to studerende "til stede" ved hvert interview, hvor rollefordelingen var den, at den ene studerende stillede spørgsmål, mens den anden havde en støttefunktion med at tage noter undervejs og sikre, at vi kom igennem interviewguiden. Vi valgte, at vores informanter skulle have mulighed for at se vores spørgsmål på forhånd, der som de ønskede dette. Det takkede samtlige informanter ja til, hvorefter de fik spørgsmålene tilsendt på mail. Da vi jo har valgt en semi-struktureret interviewtilgang, gjorde vi informanterne opmærksomme på, at spørgsmålene var vejledende, og at der kunne nye spørgsmål til undervejs i interviewsituationen.

9.3 Valg af informanter

9.3.1 Borger informanter

Vi havde først overvejet at søge efter tre borgerinformanter i Facebook-grupperne "Jobcentrets ofre" og "En million stemmer". Men dette valgte vi at gå fra igen, da disse grupper er baseret på, at medlemmerne føler sig dårligt behandlet af det kommunale system. Vi mente derfor, at det kunne indebære en risiko for creaming, hvor vi automatisk ville få bekræftet nogle forforståelser, hvis vi søgte efter informanter i disse grupper. Vi valgte, i stedet, at få en privatpraktiserende socialrådgivers hjælp til at finde informanter, blandt nuværende eller tidligere kunder. Det giver selvfølgelig en risiko for creaming fra den private socialrådgivers side, men vi mener, at denne risiko er mindre, end hvis vi søgte efter informanter, i de ovennævnte grupper. Vi fandt borgerinformanterne med hjælp fra den private socialrådgiver, som vi brugte til pilotinterviewet.

9.3.2 Valg af private socialrådgivere

Vi valgte at interviewe to private socialrådgivere. Den ene af de to private socialrådgivere, som hedder Maj Thorsen, havde vi kendskab til i forvejen, da hun tidligere har holdt en gæsteforelæsning om ytringsfrihed for offentligt ansatte på AAU, og derudover deltager hun jævnligt i den offentlige debat om socialt arbejdes praksis. Den anden private socialrådgiver, som hedder Sanne Stefansson, fandt vi gennem internettet. Vi søgte ganske enkelt på "privat socialrådgiver" på Google, og kontaktede en af de privatpraktiserende socialrådgivere, som kom frem i søgeresultatet.

9.4 Udarbejdelse af interviewguide

Vi valgte at lave to interviewguides; en til borgerinformanterne og en til brug ved interview af de private socialrådgivere. Ved udarbejdelsen af vores interviewguides, var vi opmærksomme på at anvende en undersøgende spørgeteknik med åbne spørgsmål, og hvor vi, under interviewet, kunne bede informanten om uddybninger. Selve interviewguiden blev udarbejdet på følgende måde: Vi lavede først en fælles brainstorm over mulige relevante spørgsmål, til henholdsvis borgere og private socialrådgivere. Derefter sorterede vi i spørgsmålene, satte dem op i temaer, som vi fandt relevante. Vi valgte, at selve interviewguiden startede med en briefing, hvilket er en introduktion til interviewet, hvori der indgår emner, såsom formålet med interviewet, rammen for



interviewet, praktiske oplysninger, samt informationer om fortrolighed og informeret samtykke (Ingemann et al., 2018). Herefter kom spørgsmålene, der var sat op i temaer. Til sidst blev interviewet rundet af med en debriefing, hvor vi sagde tak for medvirken til informanten, og spurgte om informanten havde noget at tilføje (Ingemann et al., 2018). Efter at have lavet interviewguiden afprøvede vi den, i et pilotinterview, med en privat socialrådgiver, hvorefter vi foretog nogle justeringer i guiden, inden vi lavede de egentlige interviews.

9.5 Juridiske og etiske overvejelser i forhold til empiri

Vi er, som studerende, ansvarlige for de data, som vi indsamler fra vores empiri. Vi har derfor været opmærksomme på at indhente samtykke fra vores informanter, jf. Persondataforordningens artikel 4. Som dataansvarlige skal vi kunne påvise, at informanten har givet samtykke, jf. Persondataforordningens artikel 7, stk. 1. I henhold til Persondataforordningen, er et samtykke at forstå som en klar bekræftelse, der indebærer en frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse fra den registrerede, hvorved vedkommende accepterer, at personoplysninger om vedkommende behandles, eksempelvis ved en skriftlig erklæring, herunder elektronisk eller en mundtlig erklæring. Vi har fravalgt at udarbejde en egentlig samtykkeerklæring, men samtidig var det vigtigt for os, både ud fra en juridisk og en etisk betragtning, at vores informanter medvirkede på et oplyst grundlag, således der var tale om et informeret samtykke.

Forud for interviewene har vi haft en mailkorrespondance med vores informanter, hvor vi har informeret dem om formålet med vores projekt, og samtidigt spurgt om de ville lade sig interviewe. Vores informanter blev også informeret om, at interviewene ville blive optaget, at optagelserne vil blive slettet efter vores eksamen, samt de, til enhver tid, ville kunne trække deres samtykke tilbage. Den mundtlige information blev givet som en del af introduktionen til interviewet, og fremgår derfor på lydoptagelserne, men er ikke transskriberet.

9.6 Anonymitet

Vi valgte, at de private socialrådgivere selv måtte bestemme, om de ønskede at blive anonymiseret i projektet eller ej. Ingen af de private socialrådgivere ønskede at blive anonymiseret, og de optræder derfor ved navns nævnelser i projektet. Omvendt har vi valgt at anonymisere de borgere, der deltager som informanter i vores projekt. Det har vi gjort ud fra et etisk ønske, om at beskytte

borgerne, da vi ikke kunne være sikre på, at borgerne har den samme viden, som den private socialrådgiver, i forhold til, hvad det vil sige at indgå, som informant, i et universitetsprojekt.

9.7 Abduktiv tilgang

En kvalitativ undersøgelse vil oftest have en induktiv tilgang, hvilket betyder, at teorien udvikles, med udgangspunkt, i dataene. Fremgangsmåden, ved den induktive tilgang, er baseret på en formodning om, at der kan udvikles teoretiske perspektiver, på grundlag af empiriske undersøgelser (Thagaard, 2004). Som tidligere nævnt har vi ikke kunnet finde forskning, der beskæftiger sig med samme problemstilling som os. På den baggrund kunne det synes indlysende at bruge en induktiv tilgang. Vi har dog valgt en abduktiv tilgang. Abduktion befinder sig mellem induktion og deduktion (Thagaard, 2004). I den abduktive tilgang sker der en vekselvirkning mellem empiri og teori, der minder om hermeneutikkens vekselvirkning mellem del og helhed (Andersen S. A., 2007) (Thagaard, 2004). "Analyse af dataene indtager en central plads med henblik på udvikling af idéer, og forskerens teoretiske forankring bidrager med perspektiver til forståelse af dataene." (Thagaard, 2004, s. 181).

På samme måde vil vores valg af teorier bidrage til forståelsen af vores empiri. Vi forventer, at vores brug af teorier kan bidrage til en dybere forståelse af de udsagn, vi får fra vores informanter. Samtidig vil vi være åbne over for at benytte andre teorier end planlagt, hvis der findes et behov for dette. Derfor vil vi benytte den abduktive tilgang.

9.8 Metodekritik

Vi har, som det fremgår af metodeafsnittet oven for, valgt en kvalitativ metode, med interviews af tre borgere og to private socialrådgivere. Der kan sættes spørgsmålstejn ved, om antallet af informanter er tilstrækkeligt, i forhold til projektets overførbarehed. I forhold til hvor mange personer det er nødvendigt at interviewe, så skriver Kvale og Brinkman følgende: "Interview så mange personer, som det kræver for at finde ud af det, du har brug for at vide" (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 133). Vi mener, at vi, på den ene side, har fået tilstrækkelig med viden til at kunne besvare vores problemformulering. På den anden side kan vi ikke være helt sikre på, at vi har nået mæthedspunktet. Mæthedspunktet er det punkt hvor vi ikke får ny viden ved at lave flere interviews (Thagaard, 2004) (Ingemann et al., 2018). De tidsmæssige rammer, som dette projekt er udarbej-



det inden for, har sat nogle begrænsninger for, hvor mange interviews, det har været muligt at afholde. Vi kan således ikke afvise, at vi kunne have fået tilført yderligere viden, hvis vi havde haft flere informanter, i den primære empiri. Dog oplevede vi, under indsamlingen af projektets primære empiri, at der var mange fællestræk i informanternes udsagn og mange informationer, der gik igen i de forskellige interviews. Vi oplevede således, at mængden af ny viden blev stadigt mindre efterhånden som antallet af interviews steg. Dette er i overensstemmelse med det, Kvale og Brinkmann kalder loven om faldende udbytte (Kvale & Brinkmann, 2009). Det er tillige muligt, at det ville have styrket projektet, såfremt vi havde suppleret den kvalitative analyse med et survey, der havde til formål at undersøge overførbareheden af den kvalitative analyses resultater, hos en større gruppe respondenter. Noget sådant har dog ikke været muligt med de tidsmæssige ressourcer, vi har haft til rådighed. Samtidig mener vi, som nævnt ovenfor, at vi har fået tilstrækkelig med viden til at kunne besvare projektets problemformulering.

10 Projektets kvalitet

Vi har, som nævnt, en hermeneutisk tilgang, og har valgt at bruge kvalitativ metode i vores bachelorprojekt. Et kendetegn ved den kvalitative metode er, at resultaterne, af vores analyse, vil være af fortolkende karakter (Thagaard, 2004). Dermed vil kvaliteten, af dette projekts analyse, skulle måles på, om analysen fremstår troværdig, om vores resultater kan bekræftes, og om de kan overføres (Thagaard, 2004). Ifølge Thagaard må troværdigheden underbygges af en forskningsundersøgelse ved, at forskeren redegør for, hvordan de data, der indgår i undersøgelsen, er opstået (Thagaard, 2004). Nærværende projektgruppe har søgt at sikre projekts troværdighed ved at være tydelige omkring, hvordan der er indhentet empiri og herunder, hvordan der er udvalgt informanter. Troværdigheden styrkes også ved, at det, i analysen, er tydeliggjort, hvad der er empiri, og hvad der er fortolkning. Vi vil, i vores analyse, sørge for, at læseren ikke er tvivl om, hvad der er data, fra den primære empiri, og hvad der er vores fortolkning af disse.

Bekræftbarhed hænger sammen med, om vores resultater kan bekræftes af anden forskning (Thagaard, 2004). Vi har, som nævnt i problemfeltet, ikke kunnet finde forskning, der specifikt beskæftiger sig med samme problemstilling. Derfor vil vi se, om vi kan finde forskning, inden for beslægtede områder, der kan bruges til at bekræfte eller afkræfte vores analyseresultater. Ud over den primære empiri vil vi, i analysen, inddrage sekundær empiri, for derigennem at styrke projek-



tets bekræftbarhed. Som nævnt ovenfor vil resultatet af vores analyse være af fortolkende karakter. Dermed er det fortolkningen, der danner grundlaget for overførbareheden (Thagaard, 2004). Ifølge Thagaard kan overførbarehed ses ved, om en forståelse, der er udviklet i én sammenhæng, også kan have gyldighed i andre sammenhænge (Thagaard, 2004). De borgerinformanter, der indgår i dette projekt, har alle haft sager inden for beskæftigelsesområdet. Projektgruppen har en antagelse om, at resultatet af vores analyse også vil kunne overføres til andre områder, af det sociale sagsarbejde, i kommunerne. Hvorvidt dette er tilfældet for vores projekt, vil vi vende tilbage til, i projektets konklusion.

11 Beskæftigelsespolitik og organisatoriske styreformer

11.1 New Public Management

Styringen af den offentlige sektor og dermed også styringen af det sociale arbejde i kommunerne har, i en del år, været præget af New Public Management (NPM) strategier (Andersen, Greve, & Torfing, 2017) (Bømler, 2011). Der skelnes ofte mellem to hovedelementer i NPM. Det ene hovedelement er en markedsdel, der bygger på indførelse af konkurrence- og markedslignende tiltag, i form af eksempelvis udliciteringer og fritvalgsordninger (Andersen et al., 2017).

Det andet hovedelement er en ledelsesdel, der bygger på en antagelse om, at den offentlige sektor vil blive mere effektiv ved at indføre management tiltag, som ellers kendes fra det private erhvervsliv. Et eksempel herpå er et øget fokus på økonomistyring med rammestyring, præstationsmål og procedurebeskrivelser for, hvordan arbejdet skal udføres (Andersen et al., 2017). Effektivitet og kvalitet bliver til enheder, der kan måles og vejes gennem evalueringer og monitorering, med fokus på budgetoverholdelse og omkostningseffektivitet (Bømler, 2011). Dette medfører et øget behov for kontrol og registrering af det arbejde, der udføres (Andersen et al., 2017). Inden for socialt arbejde er dette, blandt andet, sket gennem øget standardisering, procesregulering, metodestyring og målstyring (Bømler, 2015) (Johansen, 2016). Formålet har været at løfte det sociale, men kritikere hævder, at der er risiko for, at standardisering og procesregulering sker på bekostning af faglige vurderinger af, hvad der er bedst for den enkelte borger (Johansen, 2016). Der har desuden været en kritik af, at dokumentationskrav tager tid fra kontakten til borgerne (Johansen, 2016). Dansk Socialrådgiverforening har lavet opgørelser af tidsforbruget, inden for beskæftigel-



sesområdet, der viser, at 80 % af socialrådgivernes tid bruges på administration, og 20 % på borgerkontakt. Et review, lavet af Kora, i 2016, konkluderer, at en risiko ved målstyring, inden for beskæftigelsesområdet, er, at det fører til en uhensigtsmæssig adfærd blandt frontlinjemedarbejdere, således, at disse kommer til at fokusere mere på målopfyldelse, end på at hjælpe borgerne. Endvidere er der en risiko for creaming, hvor frontlinjemedarbejderne fokuserer på de borgere, der er lettest at hjælpe, for derigennem at score højere i effektmålinger.

11.2 Fra wellfare til workfare

Med indførelsen af den aktive beskæftigelsespolitik, i 1990'erne, sker der en gradvis bevægelse i den måde, hvorpå ledighed betragtes (Goli, 2016) (Dall, 2015). I forskningslitteraturen tales der om et skift fra et wellfare perspektiv, til et workfare perspektiv, hvor der, i stigende grad, stilles krav om modydelser til ledige, som betingelse for at kunne modtage en forsørgelsesydelse (Goli, 2016) (Bredgaard, Jørgensen, Madsen, & Rasmussen, 2017). Det kan være krav om at være aktivt jobsøgende, deltage i aktivering, kontaktførelse og lignende.

Ledighed har, i Danmark, været anerkendt som et socialt problem, siden staten begyndte at være med til at finansiere a-kasserne, i 1907, men måden, hvorpå ledighed anskues, har ændret sig (Dall, 2015). Tidligere handlede beskæftigelsespolitik om at sikre borgerens velfærd, når denne blev ramt af ledighed, og ledighed blev hovedsageligt anskuet som et resultat af manglende efterspørgsel på arbejdskraft (Dall, 2015) (Møller, 2016). Dette har ændret sig fra indførelsen af den aktive beskæftigelsespolitik, og frem til i dag, således at beskæftigelsespolitik, i dag, sigter mod, at borgeren, så vidt det er muligt, skal blive selvforsørgende. Samtidig har forståelsen, af årsagerne til ledighed, ændret sig fra en forståelse af, at ledighed primært skyldes manglende efterspørgsel fra arbejdsgiverne, til en forståelse af, at ledighed hovedsageligt skyldes manglende kvalifikationer og manglende motivation hos den ledige (Møller, 2016) (Dall, 2015). Dette har ført til en beskæftigelsespolitik, hvor incitamenter og sanktioner skal motivere borgeren til at blive selvforsørgende (Caswell & Dall, 2015). Samtidig er der blevet gennemført flere reformer og tiltag, inden for beskæftigelsesområdet. Eksempler herpå er reformer af dagpenge, kontanthjælp, fleksjob, førtidspension og indførelsen af kontanthjælpsloftet. Fælles for de forskellige reformer og tiltag er, at de alle har haft til formål at øge udbuddet af arbejdskraft og incitamentet til, at ledige bliver selvforsørgende (Eistrup & Christensen, 2016). Vi vil ikke komme nærmere ind på indholdet af disse



reformer. Her skal blot nævnes, at formålet med reformerne, blandt andet, har været at mindske tilgangen til førtidspension, og øge incitamentet, til størst mulig grad af selvforsørgelse. Dette er, blandt andet, sket ved at stramme betingelserne for tildeling af førtidspension og gøre det muligt at få tildelt fleksjob med en større nedsættelse af arbejdsevnen, end tidligere (Eistrup & Christensen, 2016).

Ifølge forskere, som Johansen (2016) og Bømler (2015), har overgangen, fra wellfare til workfare, medført, at socialpolitik, i høj grad, er blevet til beskæftigelsespolitik, hvor det at bringe borgeren i beskæftigelse er det primære mål, uanset om borgeren har andre sociale problemer. Dette har medført, at det, ikke i samme grad som tidligere, er socialfaglige kompetencer, der efterspørges, i det sociale arbejde med kontanthjælpsmodtagere og sygemeldte (Bømler, 2015) (Johansen, 2016). Det fremgik således af en undersøgelse, lavet af Baadsgaard, Jørgensen, Nørup, & Olesen, at uddannede socialrådgivere udgjorde 40 % af de ansatte i jobcentrene (Baadsgaard, Jørgensen, Nørup, & Olesen, 2014, s. 210). Et tal, som forskerne bag undersøgelsen fandt overraskende lavt, selvom socialrådgiverne fortsat udgjorde den største faggruppe i jobcentrene (Baadsgaard et al., 2014, s. 210). Det fremgik endvidere af undersøgelsen, at socialrådgiverne udgjorde 53 % af de medarbejdere, der udførte sagsbehandling, med borgerkontakt, mens 20 % af de ansatte, der udførte sagsbehandling med borgerkontakt, ikke havde en uddannelse, der, i undersøgelsen, var defineret som relevant for, eller fagligt rettet mod, arbejdet i beskæftigelsessystemet (Baadsgaard et al., 2014, s. 213). I forhold til ansatte, der arbejdede med målgrupperne, kontanthjælp og sygedagpenge, så udgjorde socialrådgiverne her henholdsvis 45 % og 58 % af de ansatte (Baadsgaard et al., 2014, s. 217). Der er således ingen garanti for, at den sagsbehandler, som borgeren møder i jobcenteret, er uddannet socialrådgiver. Baadsgaard, Jørgensen, Nørup, & Olesen finder dette problematisk, i forhold til det sociale arbejde med sygemeldte og kontanthjælpsmodtagere, med problemer ud over ledighed. De angiver, at manglende socialfaglige og juridiske kompetencer kan udgøre en risiko, i forhold til borgerens retssikkerhed, og i forhold til den samlede sagsbehandling, Eksempelvis kræver det viden om sociale problemer og kommunikative kompetencer at afholde samtaler, med syge og ressourcetsvage borgere. Manglende kompetencer, i forhold til at afholde samtaler med psykisk sårbare borgere, kan i værste fald risikere at gøre mere skade end gavn (Baadsgaard et al., 2014).

12 Juridisk afsnit

Som beskrevet, i projektets problemfelt, så er der borgere, der ikke føler sig set og hørt, i det kommunale system, og der er en kritik, som går på, at borgerne ikke får den retssikkerhed, som de har krav på. Vi har en antagelse om, at dette kan være medvirkende til, at nogle borgere vælger at købe sig til privat socialrådgivning. Derfor vil retssikkerhed indgå som en del af vores analyse. Forud for analysen vil vi derfor kort redegøre for retssikkerhedsbegrebet, samt for nogle af de retssikkerhedsmæssige og forvaltningsretlige principper, som vi vil komme ind på, i vores analyse.

12.1 Retssikkerhedsbegrebet

Retssikkerhedsbegrebet handler kort forklaret om at beskytte den enkelte borger mod overgreb, og vilkårlige afgørelser, fra myndighedernes side. Ud fra et retssikkerhedsprincip skal myndighedsudøvelse derfor bygge på en retsorden og nogle retsregler, som beskytter borgeren mod en myndighed, der ses som et magtfuldt og potentielt fjendtligt system (Hansen, 2015) (Høilund & Juul, 2015). Retssikkerhedsbegrebet kan opdeles i henholdsvis kontrolsikkerhed, materiel retssikkerhed og processuel retssikkerhed (Hansen, 2015, s. 14).

Kontrolretssikkerhed handler om, at borgeren skal have mulighed for at få efterprøvet en afgørelse ved en anden instans. I praksis sker det ved, at en borger kan anke en kommunal afgørelse til Ankestyrelsen. Som borger har denne endvidere mulighed for at få prøvet en afgørelse hos ombudsmanden, eller denne kan indbringe afgørelsen for domstolene (Hansen, 2015, s. 15).

Den materielle retssikkerhed handler om, at indholdet, af retsregler, skal være gennemskuelige, så det er muligt, for en borger, at kende sine rettigheder og pligter, samt indholdet af en afgørelse skal være juridisk korrekt, så borgeren får det, denne har krav på, i henhold til lovgivningen (Hansen, 2015, s. 14).

Processuel retssikkerhed vedrører forvaltningsretlige principper og sagsbehandlingsregler, der blandt andet, er lovfæstet i Forvaltningsloven og i Lov om Retssikkerhed på det sociale område (Hansen, 2015). Som eksempler kan nævnes officialprincippet, retten til en bisidder/partsrepræsentant, mulighed at medvirke i egen sag, partshøring, vejlednings- og notatpligt (Hansen, 2015). Den retlige hjemmel til, at en borger kan gøre brug af en bisidder eller partsrepræsentant, som for eksempel en privat socialrådgiver, er, som nævnt i dette projekts problemfelt, lovfæstet i Forvaltningslovens § 8, stk. 1.

Vi vil ikke her gå i dybden med alle de juridiske regler, der har til formål at understøtte borgerens retssikkerhed. I det omfang vi kommer ind på specifikke regler i analysen, vil vi der henvise til den relevante lovgivning. Vi vil dog kort beskrive de principper samt den forvaltnings- og retssikkerhedsmæssige lovgivning, som vi har fundet mest relevant at inddrage i analysen, med henblik på at kunne besvare vores problemformulering. Det drejer sig om vejledningsforpligtelsen, officialprincippet og dialogprincippet.

12.2 Vejledning

Myndigheder, i den offentlige forvaltning, har, i henhold til § 7, stk. 1. i Forvaltningsloven, en generel forpligtelse til, i fornødent omfang, at yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål, inden for myndighedens sagsområde. Denne forpligtelse omfatter vejledning om regler og praksis på området (Andersen, 2016). Inden for det sociale område er den generelle vejledningsforpligtelse suppleret med Retssikkerhedslovens § 5, stk. 1, hvoraf det følger, at kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger, og spørgsmål om hjælp, i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Det fremgår endvidere, af Retssikkerhedslovens § 5, stk.1, at kommunalbestyrelsen skal være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed, eller efter anden lovgivning.

12.3 Officialprincippet

Officialprincippet er det princip, der tilsiger, at en sag skal være tilstrækkeligt oplyst. På det sociale område er dette princip lovfæstet, i Retssikkerhedslovens § 10, stk. 1, hvoraf det fremgår, at myndigheden har ansvaret for, at sager, der behandles efter denne lov, er oplyst i tilstrækkeligt omfang til, at myndigheden kan træffe afgørelse. Det betyder, at den sagsbehandlende myndighed har ansvaret for, at der, i en given sag, bliver indhentet tilstrækkeligt med oplysninger til, at det kan afgøres, hvilken hjælp borgeren er berettiget til, jf. pkt. 98 i vejledning nr. 9330 af 21. marts 2019 Vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område. Officialprincippet er en garantiforskrift, hvilket medfører, at en afgørelse vil blive kendt ugyldig, eller hjemvist til genbehandling, hvis sagen ikke er blevet tilstrækkeligt oplyst (Folketingets Ombudsmand, 2020). Dette kræver dog, at borgeren indgiver en klage over den trufne afgørelse.



12.4 Dialogprincippet

Dialogprincippet er, på det sociale område, lovfæstet, i Retssikkerhedslovens § 4. Her står der, at borgeren skal have mulighed for at medvirke, ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed. I lovforslagene til Retssikkerhedsloven, fremgår det, af de almindelige bemærkninger til lovforslaget, at udtrykket ”mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag” rummer flere elementer. Af punkterne 3.2 - 3.2.8 i de almindelige bemærkninger, til LF. nr. 228 1996, fremgår det, at intentionen er, at sagsbehandlingen ikke skal foregå over hovedet på borgeren, men at borgeren skal inddrages, og have indflydelse på sin sag. Ud over at medvirken, blandt andet, handler om indflydelse, så fremgår det også, af bemærkningerne, at intentionen med loven er, at sagsbehandlingen skal ske med respekt for den person, som sagen drejer sig om, samt en god dialog og åben, gennemskelig beslutningsproces anses som en grundlæggende forudsætning for, at borgeren kan få mulighed for at medvirke i sin sag. Dette fremgår, i øvrigt, også af den ovenfor nævnte vejledning til loven.

At borgerens mulighed for medvirken også hænger sammen med vejledning og sagsoplysning fremgår af pkt. 3.2.5 i de almindelige bemærkninger til lovforslaget. Her står der følgende:

Et aspekt af medindflydelse drejer sig derfor om, at myndigheden skal informere om de almindelige muligheder for at få hjælp efter den sociale lovgivning, om hvordan borgeren kan få indflydelse på sagsgangen, om ret til at få skriftlige begrundelser for afgørelserne, oplysninger om klagemuligheder og om den adgang, som myndigheden har til at indhente oplysninger (LF. Nr. 228 1996, pkt. 3.2.5).

Vi har oven for beskrevet tre principper, som vi vil inddrage, i vores analyse, og vi er nu klar til at gå i gang med selve analysen, når vi har præsenteret det teoretiske fundament i opgaven.

13 Projektets teoretiske fundament

Vi vil, nedenfor, præsentere den teori, der kan siges at udgøre det teoretiske fundament for dette bachelorprojekts analyse. Projektets teoretiske fundament består af anerkendelsesteori, håbsteori og magtteori. Nedenstående skal læses som en præsentation af teoriernes hovedtræk, og ikke



som en dybdegående redegørelse af de enkelte teorier. Vi vil, i selve analysen, redegøre for teori-erne i takt med, at vi anvender dem. Ud over den teori, der udgør fundamentet for projektet, og dermed for projektets analyse, vil der, i mindre grad, indgå anden teori i analysen. I det omfang det sker, vil denne teori blive præsenteret, hvor den anvendes.

13.1 Honneths anerkendelsesteori

Axel Honneth udvikler sin teori om moralsk motiverede kampe, hvor motivationen er menneskers manglende oplevelse af social anerkendelse. De to danske forskere, Peter Højlund og Søren Juul, har anvendt Honneths anerkendelsesteori, i deres forskning, og vi baserer, i vid udstrækning, vores forståelse af Honneths teori, om anerkendelse, på deres fremstilling af Honneth, ligesom vi, i analysen, vil inddrage Højlund og Juuls forskningsbaserede teori om årsager til krænkelser i det sociale arbejde.

Ifølge Honneth er menneskets evne til at være et socialt vellykket individ afhængig af anerkendelse i form af bekræftelse af menneskets selvstændighed samt individualitet. Altså menes der en form af en proces, der opbygges i det enkelte menneske, som indebærer kærlighed, ret samt samfundsmoral, hvilket tilkendes ved moralsk motiverede kampe og konflikter (Højlund & Juul, 2015).

Med afsæt i dette, definerer Honneth tre former for gensidig anerkendelse, som han mener er nødvendige for en vellykket identitetsdannelse. Altså er der tale om normative idéer, om det gode liv (Honneth, 2006) (Højlund & Juul, 2015).

13.1.1 De tre former for anerkendelse

Som nævnt har Honneth defineret tre former for anerkendelse, hvilket også kaldes for sfærer. Den første form for anerkendelse handler om de menneskelige primærrelationer, eksempelvis venskab og kærlighed. Denne kaldes for kærlighedssfæren. Disse relationer sammenfattes under begrebet, kærlighed, hvilket er en følelsesmæssig og kropsbaseret anerkendelse. Her handler det om, at mennesket opnår en balance mellem selvstændighed og emotionel binding. Gennem kærlighedsanerkendelsen udvikler mennesket selvtillid, hvilket gør denne i stand til at handle, kommunikere samt tage del i nære fællesskaber (Honneth, 2006) (Højlund & Juul, 2015).

Honneths anden form for anerkendelse er den retlige, som også kaldes for den retlige sfære. Den



retlige sfære består af en ligebehandling, hvor borgeren gives samme moralske tilregnelighed som andre i samfundet. Altså skal det her forstås som respekt og anerkendelse for borgerens rettigheder i praksis. Gennem borgerens rettigheder, er borgeren i stand til at tilegne sig selvagtelse, eller selvrespekt, som en ligeværdig borger af samfundet. Dog betyder det ikke, at borgeren, uden lovsikrede rettigheder, ikke har selvrespekt, men det betyder, at den højeste form af selvrespekt kun kan implementeres, hvis borgeren anerkendes som et uafhængigt handlende retssubjekt, og her ved som en ligeværdig borger af samfundets retsfællesskab (Honneth, 2006) (Høilund & Juul, 2015).

Den tredje og sidste form for anerkendelse handler om social værdsættelse, som også kaldes for den solidariske sfære (Honneth, 2006) (Høilund & Juul, 2015). Denne form for anerkendelse handler om, at borgeren bliver anerkendt og værdsat i det bidrag, som borgeren yder, i forhold til en given værdihorisont (Duus & Olsen, 2016). Borgeren stræber efter anerkendelse samt individuel prestige. Modsat til den retlige sfære, er der, ved denne sfære, tale om borgerens egenskaber, som ikke deles med andre. Borgeren bliver anerkendt, som et menneske, der har evner af grundlæggende værdi for et bestemt fællesskab. Honneth kalder også denne sfære for solidaritet, grundet der er tale om en værdibundet omsorg for fælles mål. Hvis borgeren her fratages eller nægtes denne form for anerkendelse, skader det borgerens individuelle handleevne (Honneth, 2006) (Høilund & Juul, 2015).

13.1.2 Honneths tre former for disrespekt

Honneth har, til de tre former for anerkendelse, udformet tre former for disrespekt, som truer med at nedbryde borgerens personlige identitet, eller borgerens positive selvforhold. Til hver af disse tre former for anerkendelse knytter sig herved også muligheden for forskellige former for krænkelser, hvori der er en form for disrespekt knyttet til hver af disse former for anerkendelse. Disse forskellige former for krænkelser viser sig gennem negative moralske oplevelser hos borgeren. Disse tre former for disrespekt kaldes kropslige krænkelser, nægtelse af rettigheder samt nedværdigelse af livsformer. I dette projekt benytter vi dog kun to af disse, og derfor vil der kun blive redegjort for disse to (Honneth, 2006) (Høilund & Juul, 2015).

Honneths anden form for disrespekt, som kaldes nægtelse af rettigheder, handler om, at borgeren har oplevet en form for retstab, der påvirker borgerens sociale integration. Ved at borgeren bliver



frakendt bestemte rettigheder, fører det her til en frakendelse af fuld moralsk tilregnelighed. Disse rettigheder kan, blandt andet, være grundet et særligt gruppetilhørsforhold. Når borgeren oplever denne form for disrespekt, mister denne sin status som en værdig og ligeberettiget borger. Denne form for retstab nedbryder borgerens selvværd (Honneth, 2006) (Høilund & Juul, 2015). Honneths sidste form for disrespekt kan gå fra relativt harmløse til stærke former for stigmatisering. Når borgeren oplever denne disrespekt betyder dette, at det selvværd, som borgeren har skabt, i den solidariske sfære, bliver nedbrudt, da borgeren oplever negative holdninger over for de sociale værdier. Disse krænkelser opstår, når borgeren føler sig ydmyget, eller krænket på en måde, så borgerens personlige evner og færdigheder nedskrives, og herved tilskrives en lavere social værdi frem for anerkendelse af borgerens livsstil og levemåde. Denne krænkelse nedbryder borgerens selvværd ved at frakende borgerens egen livsform en positiv værdi. Altså borgeren føler sig ikke værdsat, som denne er. Konsekvenserne af denne disrespekt er typisk indignation, vrede samt skam (Honneth, 2006) (Høilund & Juul, 2015).

13.2 Anerkendelse og dømmekraft

Peter Høilund og Søren Juul har, med afsæt i Honneths anerkendelsesteori, forsket i socialt arbejde. De har, i en empirisk undersøgelse, påvist, at der, i det sociale arbejde, sker krænkelser af borgerne, ligesom de har udviklet teori om årsagerne til disse krænkelser. Vi vil ikke komme med en dybere redegørelse for Høilund og Juuls forskningsbaserede teori, idet der, i det omfang det er relevant for dette projekt, vil blive redegjort for det, i selve analysen. Her skal det blot nævnes, at Høilund og Juul argumenterer for, at de institutionelle rammer, som det sociale arbejde foregår i, er præget af en politisk styring, hvor fokus er lagt på økonomi på bekostning af etik og jura, hvilket fører til krænkelser af borgernes rettigheder.

13.3 Håbsteori

Charles R. Snyder har udviklet en teori om håb, hvori han betragter håb som en måde at tænke på, frem for at se håb som en følelse. Snyder mener, at selvom følelser også er vigtige, så spiller de kun en medvirkende rolle. Håb er, hvor følelserne afspejler, hvordan det går for borgeren med at opnå de mål, som borgeren håber på. Snyders håbsteori afdækker to elementer i borgerens proces og bevægelse mod et mål. Snyder har udformet tre grundlæggende elementer i hans definition af



håb, men det er dog to af disse, som Snyder har den største opmærksomhed på; nemlig mulighedstænkning samt handletænkning. Derfor har vi også valgt at have fokus på disse to, i dette projekt, og har undladt at bruge det tredje element (Graven & Olsen, 2018).

13.3.1 Mulighedstænkning

Mulighedstænkning handler om, hvordan borgeren omsætter en sammenhæng mellem nutid og fremtidige mål. Altså hvordan borgeren etablerer de mentale ruter, der kan forbinde borgerens nuværende situation med dennes fremtidige mål. Ifølge Snyder skal borgeren her kunne finde frem til mindst én brugbar rute, hvor borgeren også skal kunne finde alternative ruter, hvis borgerens brugbare rute viser sig ikke at være brugbar alligevel (Graven & Olsen, 2018).

13.3.2 Handletænkning

Den anden del af Snyders håbsteori er handletænkning, hvor dette er den motivationelle del af hans teori. Her handler det om, at borgeren, gennem handletænkningen, skal kunne motivere sig selv til at følge borgerens valgte rute. Altså er det borgeren selv, der skal kunne motivere sig selv til at klare de forhindringer, der kan være i vejen for at nå til dennes mål. Handletænkningen er vigtig på alle trin, i en målorienteret udviklingsproces, men handletænkningen bliver særligt meningsfuldt, når borgeren møder blokeringer og modstand, på vejen mod borgerens fremtidige mål. Når borgeren møder blokeringer og modstand på vejen til dennes mål, er det ikke nok med den selvmotiverende tænkning til at bryde igennem disse, men det er også vigtigt at fastholde borgerens motivation for at vælge en ny mental rute mod det fremtidige mål (Graven & Olsen, 2018).

13.3.3 Højt- og lavt håb

Som en del af Snyders håbsteori, opdeler han borgerne mellem to typer af mennesker; nemlig mennesker med højt håb, og mennesker med lavt håb. Disse kan opnås gennem enten mulighedstænkning eller handletænkning, men det kan også opnås gennem dem begge. Her skelnes der mellem mennesker, der scorer højt, på Snyders håbskalaer, og mennesker, der scorer lavt, på håbskalaerne. For en borger, med højt håb, vil mulighedstænkningen fremstille en sandsynlig rute, hvori borgeren har en følelse af fortrolighed med ruten. Derimod for en borger, med lavt håb, er dennes tænkning om mulige ruter mere tynd, og derfor er ruten ikke så tydelig og klar for borgeren. Det



betyder, at borgere, med højt håb, i højere grad, er i stand til at kunne forestille sig mulige ruter, frem til deres fremtidige mål, hvorefter borgerne planlægger ruten for at nå deres mål. Altså er borgere, med højt håb, gode til at finde alternative ruter, frem mod deres fremtidige mål, til trods for mulige forhindringer og blokeringer på vejen dertil. Dette betyder, at borgere, med højt håb, kan foretage forskellige former for selvmotivation, hvor de, ved hjælp af denne selvmotivation, får skabt et grundlag for de handlinger, der kan føre dem til deres fremtidige mål. Dette betyder dog også, at borgere, med lavt håb, har det mere svært og udfordrende ved at finde alternative ruter, mod deres fremtidige mål, samt har udfordringer ved at foretage forskellige former for selvmotivation, som borgere, med højt håb, er i stand til (Graven & Olsen, 2018).

13.4 Magt

Vi er bevidste om, at forholdet, mellem borgere og den kommunale myndighed, i udgangspunktet, er asymmetrisk, hvorfor magtteori også udgør en del af dette projekts teoretiske fundament. Vi har valgt at tage afsæt i Foucaults forståelse af magt.

Foucault beskriver magt som noget, der findes alle steder, og som ingen kan være i fuld besiddelse af, eller være fuldt bevidst om. Magt er i hver situation, vi befinder os i, og i ethvert møde med et andet menneske (Richter, 2011). Foucault beskriver magten som uforudsigelig, og som kun kommer til udtryk gennem relationer, uden nogle er fuldt ud bevidste om det (Richter, 2011). Foucault forklarer magten, i det moderne samfund, som produktiv (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Magten skabes gennem relationer og er, som nævnt, ikke noget, den enkelte kan besidde. Magten opstår, når frie individer tilføres bestemte færdigheder (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Målet med den produktive magt indfries, når den fremelsker ønskede evner hos borgeren, således at individet bevæges i retning mod en norm, der er tilpasset det moderne samfund (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Foucault udtaler sig endvidere også om, at viden er magt, og at den enkelte, gennem viden, tilegner sig magt (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). En form for magt, der ikke er så åbenlys, er den strukturelle magt, der beskrives som det økonomiske systems måde at fungere på (Järvinen, Larsen, & Mortensen, 2004). Det defineres som "ydre betingelser", og kan endvidere ses som strukturelle magtmekanismer, der er med til at indskrænke socialrådgiverens handlemuligheder (Järvinen et al., 2004). Vi vil redegøre nærmere for de enkelte teorielementer, omhandlende magt, hvor de bliver brugt i analysen.



14 Analysen

Projektets analysedel indledes med en præsentation af de informanter, der udgør den primære empiri. Derefter tages der hul på selve analysen, som er tematisk opbygget. Analysens første del omhandler borgernes retssikkerhed, anden del handler om håb og mening, og den sidste del, af analysen, handler om magt, krydspres samt økonomi. For at kunne besvare problemformuleringen har det været nødvendigt at få en forståelse af, hvad der gør, at borgerne ikke er tilfredse med sagsbehandlingen i kommunerne. For at tydeliggøre, hvordan informanterne oplever den kommunale sagsbehandling, har vi, i vid udstrækning, valgt at gøre brug af citater, fra den indsamlede empiri, for på den måde at dokumentere vores fund, som vi fortolker på, i overensstemmelse med vores videnskabsteoretiske tilgang. Ud over primær empiri inddrages der, som tidligere nævnt, også sekundær empiri.

14.1 Præsentation af informanter

I dette afsnit vil vi præsentere vores informanter. Vi vil starte med at præsentere de tre borgere, og herefter de to private socialrådgivere. De tre borgere er alle anonymiseret i transskriberingen, og således også i analysen, mens de private socialrådgivere ikke havde et ønske om at være anonyme. På baggrund heraf vil præsentationen af borgerne være i en sådan grad, at de fortsat er anonymiseret.

Den første borger, vi interviewede, var Bo, som, i analysen, henvises til som B1. Han har en baggrund med diverse chefstillinger inden for medieverdenen. B1 har, i forbindelse med en sygdomsdiagnose og forløb på smerteklinik, haft en privat socialrådgiver tilknyttet, hvorefter han traf et valg om fortsat at hyre en privat socialrådgiver, da opholdet på smerteklinikken sluttede, så han havde en privat socialrådgiver med sig, i mødet med det offentlige, og på den måde kunne sikre sig, at det første møde gik godt. Desuden ønskede B1 hjælp til det praktiske, i mødet med det offentlige, som han mente, den private socialrådgiver kunne hjælpe med. B1 har fået stillet diagnosen, kronisk komplekst smertesyndrom, og lever som følge deraf med kroniske smerter. B1 er nu førtidspensionist.



Herefter interviewede vi Keld, som, i analysen, fremgår som B2. Han er oprindeligt konservatorieuddannet og har haft arbejde uafbrudt, indtil han blev syg. B2 valgte, efter flere år i systemet, at henvende sig til en privat socialrådgiver. Han fortæller selv, at han gjorde det, fordi han ikke følte, at han fik ordentlig sagsbehandling, eller at der blev ageret professionelt fra det offentlige side af. Han sad med en følelse af, at han ikke fik ordentlig sagsbehandling og endvidere, at loven ikke, i alle tilfælde, blev overholdt. B2 har en sygdom, der ikke kan diagnosticeres, eller er nogle behandlingsmuligheder for, og det har været et problem, i hans sagsbehandling, at det ikke har været noget håndgribeligt for rådgiverne, hvorfor han fandt det nødvendigt at hyre en privat socialrådgiver til at hjælpe med sagsbehandlingen, i hans sag. B2 er, med den private socialrådgivers hjælp, tilkendt førtidspension.

Den sidste borger, vi interviewede, var Trine. Trine er omtalt som B3, i analysen. B3 har været på kontanthjælp i over 20 år, heraf de 18 år i sin nuværende kommune. B3 oplevede at blive afprøvet i praktikker og indsatser flere gange, end hun har kunnet holde til, og valgte at kontakte en privat socialrådgiver, efter 18 år, hvor hun endnu ikke var kommet tættere på en udredning. B3 er diagnosticeret med Bodily Distress Syndrome, som er en kropslig stresstilstand. Et halvt års tid efter at have haft hyret en privat socialrådgiver, er B3 nu indstillet til førtidspension.

Den første private socialrådgiver, vi interviewede, var Sanne Stefansson. Sanne omtales, i analysen, som S1. Hun har arbejdet, i Københavns Kommune, og har mange års erfaring, både som ufaglært og efterfølgende som uddannet. S1 har omkring 20 års erfaring som socialrådgiver. Hun oplever, at henvendelserne til hende, som privat socialrådgiver, kommer, når sagen er kørt af sporet. S1 beskriver kommunikationen og tilliden, til det offentlige, som en manglende del i de sager, hun hyres til af borgere, der henvender sig.

Maj Thorsen, som er den anden private socialrådgiver, vi interviewede, tilføjer manglende sagsbehandling, og herunder vejledning til borgerne, som en væsentlig årsag til, at hun bliver hyret af borgere. Maj refereres til, i analysen, som S2. Hun har været 8-9 år i det offentlige, på flere forskellige områder. Hun har fungeret som privat socialrådgiver i tre år og har, som privatpraktiserende, hovedsageligt sager inden for beskæftigelsesområdet.

De 5 informanter, som er præsenteret oven for, vil udgøre den primære empiri, i projektets analyse. Efter at have præsenteret den primære empiri, er vi nu klar til at påbegynde selve analysen. Analysen er, som nævnt, tematisk opbygget, og det første tema er retssikkerhed.



14.2 Retssikkerhed

Ikke alle borgere oplever, at deres retssikkerhedsgarantier bliver opfyldt, i mødet med kommunen. Institut for Menneskerettigheder har lavet en undersøgelse, hvor cirka 40 % af de adspurgte ikke følte, at de havde gode muligheder for at fortælle deres syn på sagen (Institut for Menneskerettigheder, 2017, s. 6). 44 % ville have ønsket, at sagsbehandleren havde talt sagen bedre igennem med dem, og havde lyttet mere til dem (Institut for Menneskerettigheder, 2017, s. 32). Cirka 33 %, af de adspurgte, mente ikke, at kommunen har sat sig ind i alle vigtige forhold, i deres sag (Institut for Menneskerettigheder, 2017, s. 6). På baggrund af Institut for Menneskerettigheders undersøgelse kan det ses, at der er borgere, der ikke føler sig tilstrækkeligt vejledt, i kommunerne, og ikke føler, at de har tilstrækkelig mulighed for at medvirke i egen sag, selvom det følger af Retssikkerhedslovens § 4, at sagen skal tilrettelægges på en sådan måde, at borgeren har mulighed for at medvirke i sin sag. Der er også en gruppe, der ikke er tilfredse med kommunernes oplysning af deres sag. Da vi har en antagelse om, at lignende oplevelser kan være medvirkende til, at borgere vælger at købe bistand fra en privat socialrådgiver, vil vi starte analysen med at undersøge informanternes oplevelse, af kommunernes vejledning og sagsoplysning.

Vi er af den opfattelse, at kommunens vejledning skal give borgeren mulighed for at kunne medvirke, i sin sag, på et oplyst grundlag, hvorfor vejledning er essentielt i borgerinddragelsen. Derfor vil vi nedenfor undersøge, hvordan informanterne oplever vejledningen, i kommunerne.

14.2.1 Vejledning

Et fællestræk blandt de borgere, vi har interviewet, er, at de alle fremhæver, at noget af det, de har fået ved at hyre en privat socialrådgiver, er vejledning om lovgivningen, og om hvordan lovgivningen skal forstås. Samtidig udtrykker de frustration over ikke at have fået tilstrækkelig vejledning, af den offentlige sagsbehandler. Flere af borgerne oplevede, at de selv måtte prøve at finde ud af, hvad der stod i lovgivningen, og hvordan den skulle fortolkes. Borgerne oplevede, at deres behov for at få råd og vejledning, ikke blev imødekommet af kommunen, og at dette var en af årsagerne til, at de valgte at hyre en privat socialrådgiver.

Borgerinformant, B2, udtrykker det således:

Jamen jeg må sige ... allerede fra første sekund jeg fik kontakt med jobcenteret så følte jeg, at der var ingen rådgivning, der var ikke nogen der fortalt dig om, at det her er dine rettigheder, det her kan vi tilbyde (Bilag 2, s. 76).

Borgerinformanten, B2, fortalte os, at han ikke selv havde overskud til at sætte sig ind i lovgivningen, så inden de ansatte en privat socialrådgiver, brugte hans kone meget tid på at prøve at sætte sig ind i lovgivningen, på området. De følte, at de var nødt til selv at sætte sig ind i lovgivningen, da de havde en oplevelse af, at B2 ikke blev vejledt tilstrækkeligt, eller fik forkert vejledning. Ved selv at kigge i lovgivningen opdagede de, eksempelvis, at den vejledning B2 fik, i forhold til muligheden for at holde ferie, ikke var lovmedholdig.

Nedenstående uddrag, fra interviewet, illustrerer dette:

For eksempel så ved at gøre det her, så finder vi også ud af mens jeg er.. jeg bliver tilkendt øhm, hvad hedder det, ressourceforløb øh jobafgang, bliver jeg tilkendt, da sygedagpengeperioden udløber. Der finder vi så ud af at jeg faktisk har mulighed for at jeg kan få lov til holde ferie. Altså tage en uges ferie, fordi jeg har jo ikke haft noget som helst øh i halvandet år eller et eller andet (Bilag 2, s. 44).

Så det går jeg til kommunen og siger, kan jeg ikke få lov til at holde noget ferie. Ej det må du ikke. Det siger loven, at du ikke må. Så siger jeg, a' hva' for noget. Loven siger jo netop, at du godt må holde ferie. Så jeg måtte sådan sidde og pensle ud og finde afgørelser, der viste, du må godt holde ferie men det er uden ydelse, fordi du kan først få ydelse efter et år og så til sidst, og det vil sige dagen før at vi egentlig skulle have ferie så vender de tilbage og siger amen du må godt holde ferie (Bilag 2, s. 44).

"Det er sådan kendetegnet i forhold til den sagsbehandling, altså det jeg har mødt hos jobcenteret. Øhm.. ja.. altså mangel på professionalisme og mangel på at kunne det lovstof, som de har vurderet på." (Bilag 2, s. 44). Det er tydeligt for os, at B2's oplevelse, med kommunens vejledning, har gjort ham utryk og har medført, at han ikke har tillid, til den kommunale sagsbehandling. B2 giver, i interviewet, udtryk for en oplevelse af, at den kommunale sagsbehandler ikke kunne vejlede ham om, hvad han havde ret til. Ud fra Honneths anerkendelsesteori, kan B2's beretning, oven for, ses som et eksempel på manglende retlig anerkendelse. Der er ikke tale om gensidig anerkendelse mellem B2 og kommunen, og dermed kan B2's oplevelse ses som et udtryk for disrespekt, i form af nægtelse af rettig-heder (Højlund & Juul, 2015). Social værdsættelse handler,



ifølge Honneth, om værdsættelse af den enkeltes livsstil og levemåde (Høilund & Juul, 2015). B2 har en oplevelse af, at kommunen ikke anerkender hans menneskelige behov for at holde ferie. Dette kan også ses som et udtryk for manglende social værdsættelse, eller det, som Honneth benævner, social disrespekt. Social disrespekt kan medføre indignation og vrede hos den, der oplever denne. Ud fra interviewet med B2, er det vores oplevelse, at han er både vred og indigneret over den behandling, han har fået af kommunen.

Den råd og vejledning, som han havde brug for, oplevede han at få hos den private socialrådgiver.

Og det er her igen at Berith (*den private socialrådgiver*) jo også har kunnet hjælpe og navigere i stedet for, at vi selv skulle bruge krudt og energi, og vi så måske ikke helt kunne finde ud af det. Men at Berith var den der hjalp os med til, hvordan vi skulle forholde os til lovens tekst (Bilag 2, s. 102).

Borgerinformanten, B3, giver også udtryk for, at hun savnede råd og vejledning fra kommunen i forhold til, hvad hun havde af rettigheder.

Hvis der var noget der havde været, altså igen, igen simpelthen få ridset op, når man er på kontanthjælp, jamen hvad er mine rettigheder? Hvad er det egentlig.. Hvad må jeg? Hvad må jeg ikke? Hvad kan jeg? Hvad er muligt? (Bilag 2, s. 156).

En af de andre borgerinformanter, B1, oplevede også, at han ikke blev vejledt om indholdet af lovgivningen, hvilket gjorde ham utryk.

Jeg havde ingen anelse om, hvad jeg stod overfor. Og når jeg læste de paragraffer, der var i lovgivningen, øh, så kunne jeg ikke se, hvad der forventes af mig. Jeg kunne ikke se, hvad jeg skulle gøre. Jeg kunne se, hvad de kunne gøre ved mig, men jeg kunne ikke se, hvad jeg skulle gøre (Bilag 2, s. 16).

B1 har en oplevelse af, at det ikke var den kommunale sagsbehandlers opgave at vejlede ham, men at sagsbehandleren, udelukkende, skulle varetage kommunens interesser, og ikke hans. B1 giver udtryk for, at kommunens fokus er på økonomi frem for på, hvad der er bedst for borgeren.

Hun var flink og ordentlig, og vi havde en god og positiv dialog, men hendes arbejde er, sådan som jeg opfatter det, ikke at vejlede mig, men at varetage kommunens interesse. Og når hun så er sat i den situation, er hun jo nødt til at gøre, hvad hendes chef siger, hun skal gøre. Øh og det havde jeg sådan set en forståelse for, og det var en del af det, der også gjorde, at jeg var sikker på, at jeg skulle have en privat



socialrådgiver med, altså man går heller ikke ind til, hvad hedder det, en domstol uden en advokat (Bilag 2, s. 18).

"Altså hun er kommunens repræsentant i det, øh og ikke min. Og jeg havde aldrig nogensinde fået førtidspension, hvis jeg ikke havde haft en privat socialrådgiver. ... Ikke i en million år." (Bilag 2, s. 19). B1 har, som det fremgår ovenfor, en opfattelse af, at det ikke er sagsbehandlerens primære opgave at varetage hans interesser, og udtrykker også en forståelse for, at det er sådan det er. Dette ændrer dog ikke ved, at sagsbehandleren, i henhold til loven, er forpligtet til at sikre, at B1 har mulighed for at medvirke i sin sag. Adspurgt om, hvorvidt han synes han fik tilpas med vejledning, af sin kommunale sagsbehandler, svarer han da også: "Nej, overhovedet ikke." (Bilag 2, s. 19). Borgernes oplevelse, af manglende vejledning, understøttes af de private socialrådgiveres udsagn. Begge private socialrådgivere, vi har interviewet, fortæller, at råd og vejledning udgør en stor del af deres arbejde. De har en oplevelse af, at en stor del af deres kunder henvender sig til dem, fordi de ikke får vejledning, i kommunerne. De nævner begge, at deres kunder har behov for at få forklaret lovgivningen og blive vejledt om, hvilke muligheder lovgivningen giver dem. De private socialrådgivere oplever, at borgerne bliver rådvilde, og har svært ved at se en rød tråd i deres sagsforløb, hvilket efterlader borgerne i en tilstand af magtesløshed. De mener, at meget af den råd og vejledning, som deres kunder betaler dem for at give, reelt er vejledning, som kunderne burde have fået i kommunen. De oplever, at kommunerne ikke vejleder borgerne tilstrækkeligt, og at de også sommetider bliver vejledt forkert. De private socialrådgivere mener derfor begge, at kommunerne forsømmer deres forpligtelse til at vejlede borgerne. S2 udtrykker det således: "altså den rådgivning, jeg laver, skulle jo ret beset finde sted ude i kommunerne, for det er kommunalt arbejde, jeg laver." (Bilag 2, s. 213). På spørgsmålet om hvorvidt den rådgivning, hun giver sine kunder, er rådgivning, som kunden burde have fået, i kommunen, svarer den private socialrådgiver, S1: "Ja, absolut. Hvis de passer deres arbejde, så fandtes jeg jo ikke." (Bilag 2, s. 186). Hun tilføjer: "Altså jeg laver ikke mere, jeg gør ikke mere end man skal lave som sagsbehandler ude i kommunen." (Bilag 2, s. 187). S1 udtaler desuden:

Folk sidder meget snævert ude i kommunerne med de paragraffer de sidder med øh og glemmer at løfte blikket op og se på mennesket og sige, hvordan kan vi hjælpe dig videre, er der noget andet du måske har krav på det kan godt være at du ikke har



krav på det her, men hvad har du så krav på eller hvad kan eventuelt hjælpe dig, ikke (Bilag 2, s. 177-178).

Det er, som det ovenstående citat viser, S1's indtryk, at sagsbehandlerne ikke, i tilstrækkelig grad, undersøger, eller vejleder om, alle de muligheder, som der måtte være, for at hjælpe borgeren. Som det fremgår af eksemplerne ovenfor, så oplever informanterne, at der ikke bliver vejledt tilstrækkeligt i kommunerne. Ligesom de oplever, at vejledningen ikke altid er korrekt. Borgerne fremhæver behovet, for råd og vejledning, som en væsentlig årsag til, at de køber sig til privat socialrådgivning. Kommunen er, i henhold til Forvaltningslovens § 7, forpligtet til, i fornødent omfang, at yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål, inden for myndighedens sagsområde. Derudover følger det af Retssikkerhedslovens § 5, at kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger, og spørgsmål om hjælp, i forhold til alle de muligheder, der findes, for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Desuden skal kommunalbestyrelsen være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed, eller efter anden lovgivning. Eksemplerne fra projektets primære empiri viser, at dette ikke altid sker i praksis. Manglende eller forkert vejledning kan indskrænke borgerens muligheder for at medvirke i egen sag. God vejledning skal være med til at klæde borgeren på, således at denne får tilstrækkelig viden til at kunne medvirke i sin sag, på et oplyst grundlag. Det fremgår af Retssikkerhedslovens § 4, at kommunen skal tilrettelægge sagsbehandlingen på en måde, så borgeren får mulighed for at medvirke i sin sag. Som nævnt i projektets juridiske afsnit, fremgår det, af lovforarbejderne til Retssikkerhedsloven, at en åben og gennemskelig beslutningsproces anses som en grundlæggende forudsætning for, at borgeren kan få mulighed for at medvirke i sin sag. De borgere og private socialrådgivere, som vi har talt med, giver ikke udtryk for, at de oplever, at kommunerne vejleder på en måde, så borgeren får mulighed for at medvirke i sin sag. Tværtimod så berettes der om, at borgerne bliver utrygge, rådvilde og ikke ved, hvilke muligheder de har, eller hvad der forventes af dem. Det kan udledes af den primære empiri, at mangelfuld vejledning skaber mistillid til det kommunale system. Ifølge Løgstrup er tillid en etisk fordring i kommunikationen mellem mennesker (Løgstrup, 1989). Hvis ikke den tillid er til stede, kan det være svært at etablere et godt samarbejde, mellem borger og den kommunale sagsbehandler. S2 siger da også, at forholdet, mellem borger og kommune, ofte er betændt, når hun træder ind i sagen. Nogle af borgerinformanterne giver dog udtryk for, at de har et udmærket forhold til deres kommunale sagsbe-



handler, men at de ikke har tillid til det kommunale system, og som B1 ovenfor, oplever de, at den kommunale socialrådgiver, varetager kommunens interesser frem for deres. Ud fra borgerinterviewene, har vi fået et indtryk af, at borgerne, ganske enkelt, ikke forventer, at den kommunale sagsbehandler også skal varetage deres interesser. Hvis borgerne oplever ikke at blive tilstrækkeligt vejledt, er der en risiko for, at sagsbehandlingen ikke giver mening for dem, og at de dermed mister håbet om at få den hjælp, de har behov for. Vi ved, fra rehabiliteringspsykologien, at håb og mening er afgørende for en vellykket rehabiliteringsproces (Graven & Olsen, 2018). Mistillid, samt mangel på håb og mening, kan føre til usikkerhed og frygt, i forhold til det fremtidige forsørgelsesgrundlag. Det kan give anledning til utryghed, i form af økonomisk usikkerhed. Borgeren kan således frygte for, hvordan denne, fremadrettet, skal kunne få råd til at betale sine faste udgifter. Et eksempel herpå er borgerinformanten, B3, der giver udtryk for, at hun frygtede for, at hun, som kontanthjælpsmodtager, ikke ville kunne betale husleje, når hendes yngste søn blev myndig, og hun ikke længere fik kontanthjælp, som enlig forsørger. "Min største bekymring det var, min den yngste bliver 18 år her til maj, åh nej tænkte jeg så. Hvordan skal jeg klare mig?" (Bilag 2, s. 141). Basale ting, som det at have råd til at betale husleje, samt til mad og tøj, kan betragtes som basale behov, ud fra Maslows behovshieraki (Nielsen, 2010). Frygten for ikke at få dækket disse behov, kan, i sig selv, generere yderligere utryghed. Manglende eller dårlig vejledning til borgeren kan således afskære denne fra at kunne medvirke i sin egen sag, samt være en kilde til utryghed og mistillid. Ud fra Honneths teori kan dette ses, som et udtryk for manglende anerkendelse. Ifølge Honneth kræver reel retlig anerkendelse af borgeren, at denne ikke kun anerkendes teoretisk, i lovgivningen, men udmøntes i praksis (Honneth, 2006) (Høilund & Juul, 2015). Hvis borgeren ikke føler sig set og hørt, fordi denne ikke får mulighed for at medvirke i sin sag, kan det siges, at der også er tale om manglende social anerkendelse (Høilund & Juul, 2015). Manglende opfyldelse af vejledningsforpligtelsen, og manglende inddragelse, kan ses som udtryk for krænkelse af borgeren, som juridisk person, idet vedkommende ikke får de rettigheder, som denne har, ifølge loven (Høilund & Juul, 2015).

14.2.2 Sagsoplysning

Flere, af borgerinformanterne, giver udtryk for, at deres sagsbehandler, fra kommunen, ikke har sat sig tilstrækkeligt ind i deres sag, og sågar kan møde op til møder uden at være forberedt. En af

borgerinformanterne, B2, udtaler: "Altså den private socialrådgiver har jo også bekræftet, hendes indtryk var jo også, de har simpelthen ikke sat sig ind i min sag". (Bilag 2, s. 60).

Den private socialrådgiver, S2, mener, at kommunerne træffer afgørelser på et utilstrækkeligt grundlag, hvor sagens oplysning ikke er i orden. Hun siger som følgende:

Det er i sygedagpengeafgørelser, for fanden det står skidt til. Det er så tynde og spinkle grundlag, at folk bliver raskmeldte på. Og hvis man ikke ved, som borger, at når der skal træffes en afgørelse, skal det gøres på et tilstrækkeligt oplyst grundlag, så tror man jo bare, at det er rigtigt (Bilag 2, s. 209).

S2 giver følgende eksempel fra en af hendes sager:

Jeg har jo en sag lige nu, hvor jeg har sendt en syv sider lang klage over at en klient er blevet raskmeldt, hun er blevet raskmeldt mundtligt på et hjemmebesøg, uden at man har, man har overtalt hende til at melde sig rask. Hun er autist. Hun har ikke noget overblik overhovedet, og så har man i øvrigt ikke oplyst sagen korrekt, og nu står hun uden ydelse. En autist (Bilag 2, s. 209).

Den anden private socialrådgiver, S1, oplever også, at der er et problem med sagsoplysningen, i kommunerne. Hun fortæller, at det gælder for hovedparten af de klagesager, som hun sender til Ankestyrelsen.

Langt de fleste sager jeg får i Ankestyrelsen, dem får jeg retur på baggrund af at de ikke er tilstrækkeligt oplyst, og det er jo et kæmpe problem for borgerne. For de har jo ventet 5-6 måneder på at sagen blev afgjort øhm, og der har de gået uden ydelse og når så sagen kommer retur til kommunerne så er der ikke nogen frist for, hvornår de skal afgøre den igen. Altså det er jo kun på kommunens præmisser og det er jo fuldstændig uden sanktioner overfor kommunen, de har jo ikke noget, altså det er uden risiko for kommunen at træffe de her dårlige og ugyldige afgørelser. Og jeg har været altså vidne til mange gange at man ude i de kommunale forvaltninger da jeg selv var ansat, siger at vi prøver den bare i Ankestyrelsen. Altså holdningen er, vi prøver den bare af i Ankestyrelsen. Fordi går den, så går den (Bilag 2, s. 183-184).

S1 giver følgende eksempel fra en af sine aktuelle sager:

Altså jeg har en aktuel sag på et botilbud til en ung mand og Ankestyrelsen har hjemvist sagen til fornyet behandling i 20 fordi man har truffet afgørelse på noget øh



psykiatrisk der lå i 2004, hvor drengen var 8 år. Altså det er helt vanvittigt latterligt, det kan man jo, altså man behøver jo ikke engang at være socialrådgiver for at regne ud at en 8-årig dreng kan jo ikke sidestilles med en 22-23-årig eller hvor gammel han er i dag. Øh så fordi han var ok fungerende, da han var 8 år og kunne tegne en gris eller et eller andet, så er det jo ikke det samme som at han kan klare sig i egen bolig i dag. Og den hjemvisning fra Ankestyrelsen havde, jeg tror det var 8 kritikpunkter. Jeg har aldrig set noget så slemt og der sker jo ikke andet end det, der sker jo ikke andet end at Ankestyrelsen skriver vi kritiserer kommunen for ABCD, det er jo det eneste. Og det er jo en mand der har gået uden en bolig i over et år og virkelig haft en social deroute, ikke (Bilag 2, s. 187-188).

Eksemplerne, der er beskrevet ovenfor, viser, hvordan de private socialrådgivere oplever, at der er problemer med, at kommunerne ikke oplyser en sag tilstrækkeligt til at kunne træffe en korrekt afgørelse, og ender med at træffe en forkert afgørelse, der kan have store konsekvenser for borgeren. Det er samtidig endnu et eksempel på retlige krænkelser, i det offentlige system, idet borgeren risikerer at gå glip af hjælp, grundet kommunens mangelfulde sagsoplysning. Af S1's udsagn fremgår det, at hun mener, at det er et problem, at forkerte afgørelser, som følge af utilstrækkelig sagsoplysning, ikke har konsekvenser for kommunerne.

Jeg er helt sikker på, at det er fordi de er uden konsekvens for kommunerne og lave dårlige afgørelser. Hvis det kostede kommunerne en eller anden bøde hver gang de traf en forkert afgørelse, så kan jeg love dig for at så spidsede de blyanten inden de gjorde det (Bilag 2, s. 187).

S1 mener, at der kan være kommuner, der kan se en økonomisk fordel i ikke at undersøge sager tilstrækkeligt og træffe korrekte afgørelser:

...og så kalkulerer de med x antal har overskud til at klage og x antal får vi medhold i i Ankestyrelsen. Og det er en meget bedre forretning end at sidde og gennemgå dem alle sammen slavisk og lave noget ordentligt sagsbehandlararbejde... (Bilag 2, s. 187).

S1's udsagn understøttes af eksisterende forskning. Som nævnt i projektets problemfelt, har Embedsværket lavet en analyse for Advokatrådet, hvor de undersøger retssikkerheden for borgere, med funktionsnedsættelser og handicap. Embedsværket finder, i deres undersøgelse, at det er et retssikkerhedsmæssigt problem, at det ikke får konsekvenser for kommunerne, at lave utilstræk-



kelig sagsoplysning (Embedsværket, 2020). Embedsværket foreslår, at det skal have økonomiske konsekvenser for kommunerne at træffe forkerte afgørelser (Embedsværket, 2020). Undersøgelsen påviser endvidere, at kommunerne, i praksis, kan spare penge ved at træffe forkerte afgørelser, samt utilstrækkelig sagsoplysning forlænger den samlede sagsbehandlingstid (Embedsværket, 2020). Dette er i overensstemmelse med Høilund og Juul, der, i deres undersøgelse af anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde, finder, at økonomistyring fortrænger jura og etik, og fører til krænkelser af borgeren (Høilund & Juul, 2015). Det skal dog nævnes, at undersøgelserne ikke når frem til, at kommunerne, bevidst, spekulerer i at træffe forkerte afgørelser. Embedsværket mener, på baggrund af deres undersøgelse, at der mangler incitament til at sikre, at flere sager bliver afgjort på et tilstrækkeligt oplyst grundlag (Embedsværket, 2020). Forsker i socialret, ved Aalborg Universitet, John Klausen, mener også, at der kan være behov for at sanktionere kommuner, der ikke træffer afgørelser, på et tilstrækkeligt oplyst grundlag. Han har, i den forbindelse, udtalt følgende, til magasinet, Advokaten:

Det kan eksempelvis være økonomiske konsekvenser som en bod til en fond, eller at borgeren får en godtgørelse, når kommunen træffer en klart ulovlig afgørelse. Det kunne også sikres ved, at det kommunale tilsyn havde fokus på området, og at kommunerne risikerede en tilsynssag, når en stor del af deres afgørelse på et område enten er direkte forkerte eller behæftet med så alvorlige fejl, at de er ugyldige (Advokaten, 2020).

Ligesom der kan være problemer med, at sager er underbelyste, så kan overbelysning også findes sted. Dette kan ske ved, at borgeren bliver sat i den samme indsats gentagne gange, selvom dette allerede har været forsøgt, og selvom der ikke er sket en væsentlig forandring siden de sidst søgte sig med samme indsats.

S2 fortæller, at hun ofte ser, at der, i rehabiliteringsteams, henvises til indsatser, der allerede har været afprøvet.

I et ressourceforløb skal man være i nogle indsatser, og der ser jeg jo tit rehabiliteringsteam, som henviser en borger, las os sige til en psykolog, men borgeren har allerede været til psykolog i 7 år, og det har ikke hjulpet, og alligevel så vil rehabiliteringsteamet have, at borgeren igen skal gå til psykolog, og det må man jo ikke henviser til, man må ikke gentagende gange henviser til en indsats, hvis det er afklaret, at



den tidligere indsats ikke har hjulpet. Men det ser kommunerne stort på, og jeg ser det meget tit (Bilag 2, s. 198).

Et problem i situationer, som de ovenfor beskrevne, er, at borgeren ikke selv ved, at kommunen ikke må agere, som den gør, hvorfor det også kan ses som misvejledning af borgeren, hvilket også fremgår af citatet, fra S2, ovenfor. Dermed er der både tale om fejlagtig sagsoplysning og manglende opfyldelse af vejledningsforpligtelsen. Dette kan ses som manglende anerkendelse af borgers rettigheder, og, ifølge Honneth, er dette et udtryk for disrespekt, idet der er tale om en nægtelse af rettigheder (Honneth, 2006) (Højlund & Juul, 2015). Når borgeren ikke er vejledt om reglerne, har denne ikke mulighed for at gøre indsigelse, og bliver dermed afskåret fra at kunne medvirke i sin sag. S2 fortæller desuden, at en sådan ageren, fra kommunerne, i hendes optik, er med til at forhale sagerne, og fastholde borgeren på kontanthjælp. Et eksempel på dette ses hos borgerinformanten, B3. Hun har været på kontanthjælp i over 20 år, heraf de 18 år i hendes nuværende bopælskommune. Hun mener, at det har taget kommunen alt for lang tid at få oplyst hendes sag, og hun fortæller, at hun gentagne gange har været ved psykologer og psykiatere.

Jamen, det er jo det samme, jeg har kæmpet med i alle årene. Så jeg ved jo ikke og igen, ja jeg har været ved både psykiatere og psykologer men der er ikke rigtigt nogen, der har taget ordentlig fat ... omkring mig og har sagt, jamen hallo, hun har været i praktikker, hun bliver ved med at gå ned, øhm, og hun går, altså skulle vi ikke prøve at se og lave en ordentlig udredning og gå frem slavisk (Bilag 2, s. 161).

B3 er nu blevet indstillet til førtidspension, af kommunens rehabiliteringsteam, og afventer på nuværende tidspunkt den endelige afgørelse. Hun giver udtryk for frustration over, at det har taget så mange år at komme hertil.

jeg vil sige, at den sagsbehandler, jeg har nu ved kommunen, det er hende der har sat alt det gode i gang. Indtil hun kom på banen, og det, hvor længe har jeg haft hende nu, nu siger jeg lige tre år. Det er sådan cirka. Indtil da er der ikke blevet gjort noget udover at jeg er blevet sendt i praktik og på kurser, og hvad jeg ellers har været, og jeg har sagt ja til det hele. Jeg har gjort hvad jeg kunne og været imødekomende og har haft en god tone, har holdt en god tone. Men der er ikke nogen der ellers har sendt mig hen og stået, har kigget i mine papirer og sagt, prøv lige og hør her, det her det bliver jo ikke bedre (Bilag 2, s. 144-145).



Den frustration, som B3 og også B2, giver udtryk for kan ses som det, Honneth kalder en erfaret uretsfølelse, og det, som Høilund & Juul betegner som en krænkelse af borgeren, som en etisk person (Høilund & Juul, 2015). Der sker således både juridiske og etiske krænkelse, af borgeren, i sagsbehandlingen. Høilund & Juul fremhæver, at retlig anerkendelse, og dermed anerkendelse af borgeren, som juridisk person, kræver, at borgeren får såvel de processuelle, som de materielle rettigheder, som vedkommende har ret til, ifølge loven (Høilund & Juul, 2015). Hvis kommunerne enten under- eller overoplyser sagerne, så vil der, i henhold til Høilund & Juul, være tale om en krænkelse af borgeren, som juridisk person (Høilund & Juul, 2015). Det samme kan siges at være tilfældet, hvis borgeren ikke bliver vejledt samt informeret om lovgivning og sagsbehandlingsregler.

Såvel projektets primære empiri, som eksisterende forskning, viser, at der er problemer med både vejledningen og sagsoplysningen, i kommunerne. Dette udgør et problem for borgernes retssikkerhed. Den utryghed, som det medfører, kan være en medvirkende årsag til, at borgere vælger at konsultere en privat socialrådgiver.

14.2.3 Notatpligt

En faktor, der spiller ind, både i forhold til, om sagen er oplyst tilstrækkeligt, og til vejledningen af borgeren, er de løbende journalnotater, sagsbehandleren laver, efter endt møde, med den enkelte borger. Hvis disse er mangelfulde, er der risiko for, at der ikke bliver fulgt ordentlig op, og sagens oplysning kan, på den måde, være mangelfuld. S2 udtaler om dette:

For der bliver ikke fulgt godt nok op på tingene, og øh nogle gange de der journalnotater, jeg ser, hvor jeg kan tænke, "nå det har kun været en ti-minutters, fem-minutters samtale det her", og klienten så kan sige "nej det der notat, du snakker om, der snakkede vi en halv time", og så står der to linjer i et notat, ikke også. Altså så oplysningen sker jo heller ikke altid korrekt fra sagsbehandlers side af. Der bliver simpelthen journalført for lidt, eller slet ikke. Eller man glemmer at vedhæfte mails fra borgeren (Bilag 2, s. 213).

Et eksempel på mangelfuld journalføring findes hos borgerinformanten, B1, der fortæller, at han gentagne gange måtte gøre opmærksom på, at sagsbehandleren skrev forkert i journalen. B1 var blevet diagnosticeret, med kronisk komplekst smertesyndrom, men det var journalført som

kronisk smertesyndrom, hvilket er en anden diagnose, med andre behandlingsmuligheder. B1 fortæller, at hvor en borger, der har kronisk smertesyndrom, muligvis vil kunne profitere af noget fysisk aktivering, så forholder det sig lige modsat med B1's diagnose, hvor det handler om at afspænde, og ligge stille, så meget som overhovedet muligt.

Sagsbehandleren, i kommunen, har notatpligt, jf. Offentlighedslovens § 13. Hvis oplysninger om en sags faktiske forhold ikke bliver noteret, i journalen, eller bliver noteret forkert, er der tale om manglende opfyldelse af notatpligten. Forkerte oplysninger, i en journal, kan medføre, at sagen ikke bliver oplyst korrekt, hvilket kan medføre en risiko for, at borgerens retssikkerhed krænkes undervejs, i sagsforløbet, og for, at der træffes ukorrekte afgørelser. Ukorrekt eller manglende journalisering vil kunne besværliggøre sagsbehandlingen ved sagsbehandlerskifte. Det vil gøre det svært for en ny sagsbehandler at sætte sig ind i sagen, og medføre en risiko for, at borgeren ikke får korrekt råd og vejledning.

14.2.4 Sagsbehandlerskifte

Den private socialrådgiver, S1, kommer ind på, at sagsbehandlerskifte, i sig selv, spiller en rolle, i forhold til kvaliteten af sagsbehandlingen, herunder oplysning af sagen. Hun udtaler følgende:

Hvor sagsbehandlerskifte er jo en del af det for eksempel, ikke. Der er jo meget stor udskiftning af sagsbehandlerne i jobcentre og øh de sætter sig ikke ind i sagerne. Og jeg har været til mange møder hvor folk kommer uforede op øhm og der sidder jeg jo i en anden position og har læst de tusind sider der er i sagen og er velforberedt når jeg møder op, ikke (Bilag 2, s. 181).

S2 mener også, at sagsbehandlerskift kan gå ud over kvaliteten af sagsbehandlingen. Hun angiver generel travlhed hos de kommunale sagsbehandlere, og tid, som medvirkende årsager til, at borgerne ikke får tilstrækkeligt med råd og vejledning, i kommunerne:

Travlhed. Øhm, manglende tid til at læse op på en sag, når man får et nyt sagsbehandlerskift, kan jeg sige til jer, det kan nogle gange være rigtig godt, især hvis kommunikationen er gået fuldstændig død. Men sagsbehandlerskift, er generelt. De er gift for en sag (Bilag 2, s. 212).

Ud fra de private socialrådgiveres udsagn, er der indikationer på, at der, ved sagsbehandlerskift, kan ske et videnstab, som har betydning for kvaliteten af sagsbehandlingen. Dette understøttes af



anden forskning. Væksthusets Forskningscenter udgav, i 2017, resultaterne fra et forskningsprojekt, der hedder Beskæftigelses Indikator Projektet. Her fandt de frem til, at ved aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, medførte sagsbehandlerskift, at jobchancen for den enkelte kontanthjælpsmodtager faldt med 22 % (Væksthusets Forskningscenter, 2017).

S2 angiver, som det fremgår ovenfor, også travlhed som en årsag til, at sagsbehandlerne ikke får sat sig ordentligt ind sagerne, ved sagsbehandlerskifte, og hun mener også, at mangel på tid, hos den kommunale sagsbehandler, udgør en selvstændig risikofaktor for sagsbehandlingens kvalitet. Adspurgt nævner hun høje sagstal som noget, der har betydning for travlheden, hos de kommunale sagsbehandlere.

Jeg tror det kan være alt muligt. Men måske har de bare for mange klienter, altså for mange borgere. Det tror jeg nogle gange, de har. Og det er jo gift for en, det er jo gift for mine klienter, eller alle andre også (Bilag 2, s. 213).

Sagstallet kan have en betydning for sagsarbejdet. Dansk Socialrådgiverforening lavede, tilbage i 2013, en undersøgelse af, hvor mange sager, den enkelte rådgiver sidder med. Her var der 43 %, af de undersøgte arbejdspladser, der overholdt de vejledende sagstal for socialrådgivere, i kommunerne, som er udstedt af Dansk Socialrådgiverforening. Dette har dog ændret sig siden, og i den nyeste undersøgelse, der er foretaget, på området, i 2020, er dette tal nu steget til 62 % (Christensen & Paulsen, 2020). Der er således stadig 38 % af arbejdspladserne, hvor sagstallet er højere, end det anbefalede sagstal, som på beskæftigelsesområdet ligger mellem 25-50 sager, afhængig af målgruppen (Christensen & Paulsen, 2020) (Dansk Socialrådgiverforening, 2020). Forskning har vist, at sagstallet kan have en betydning for, hvordan borgerne opfatter kvaliteten af det sociale arbejde. Eksempelvis evaluerede arbejdsmarkedsforsker, Rasmus Ravn, i 2019, implementeringen af en investeringsstrategi, på beskæftigelsesområdet, i Hjørring Kommune. Her fandt han, blandt andet, at en nedsættelse af sagstallet, hos den enkelte rådgiver, medvirkede til at forbedre samarbejdet, mellem sagsbehandler og borger, samt til også at øge borgerens tilfredshed, med sagsbehandlingen (Ravn, 2019). Der er således grund til at antage, at den tid, som socialrådgiveren har til den enkelte borger, kan have betydning for den vejledning, borgeren modtager, og derfor også have betydning for, om en borger finder det nødvendigt at købe ekstern rådgivning.

14.3 Håb og mening

Det er betydningsfuldt for borgeren at have håb for fremtiden, og føle sig anerkendt af sine omgivelser. Vi ved, fra rehabiliteringspsykologien, at det, for borgeren, handler om at kunne se en mening, finde håb, samt skabe motivation, til sin livssituation. Hvis borgeren ender med at miste håbet og motivationen, for fremtidens mål, kan det være svært for denne at kunne se en vej mod det gode liv. Herved kan det betyde, at borgeren ikke udvikler en god livskvalitet, og derfor have svært ved at se en mening med det gode liv (Glintborg, 2018).

14.3.1 Håb

Snyder har udformet en definition på håb; "Håb defineres som den opfattede evne til at udlede veje til ønskede mål og motivere sig selv via handleorienteret tænkning til at benytte sig af disse veje." (Graven & Olsen, 2018, s. 37).

Ifølge Snyders definition er håb ikke blot fremtidsanliggende, men handler nærmere om at kunne bygge en bro mellem nutid og fremtid. Yderligere er håb også, til dels, et spørgsmål om egne kompetencer og evner. Snyder har udformet tre grundlæggende elementer, i hans definition af håb, hvori han dog har mest opmærksomhed på to af elementerne; nemlig mulighedstænkning samt handletænkning. Ved mulighedstænkning handler det om, hvordan vi omsætter en sammenhæng mellem nutid og fremtidige mål. Ved dette menes der, hvordan vi etablerer de mentale ruter, der kan forbinde vores nuværende situation med vores fremtidige mål (Graven & Olsen, 2018). En af borgerinformanterne, B3, har udtalt om, hvordan hun har oplevet, at hun har haft etableret en mental rute, mod hendes fremtidige mål, nemlig at komme på ressourceforløb, men at kommunen ikke har lyttet ordentligt til hende.

Ved du hvad, jeg har selv snakket om, jeg har selv bragt sådan noget som ressourceforløb i tidernes morgen på banen. Det svar, jeg fik det var, det er jo lidt lige meget om du er på ressourceforløb eller på kontanthjælp. Nej det er ved gud, at det ikke er for mit vedkommende. Der er stor forskel (Bilag 2, s. 143).

Her kan det ses, at B3 gerne ville fra kontanthjælp, og hen mod et ressourceforløb, for at komme videre. Her har B3 selv etableret en mental rute fra hendes nuværende situation, at "sidde fast" på kontanthjælp, til at komme på ressourceforløb, i stedet for, hvor her vil ressourceforløbet være en



mental rute mod B3's fremtidige mål. Men socialrådgiveren kunne ikke se B3's mentale rute, og mødte ikke B3 i hendes egen vision på, hvad der kunne være godt for hende.

Handletænkning handler om, at vi, gennem handletænkningen, skal kunne motivere os selv til at følge den valgte vej. Altså er det os selv, der skal kunne motivere os selv til at klare de forhindringer, der kan være i vejen for at nå vores mål. Handletænkningen bliver særlig meningsfuld, når vi møder modstand og blokeringer på vejen, mod vores fremtidige mål. Her er det nemlig ikke nok med den selvmotiverende tænkning, til at bryde gennem denne modstand og blokering, men her er det også vigtigt at fastholde sin motivation, for at vælge en ny mental rute (Graven & Olsen, 2018). Snyders teori om handletænkning kan, blandt andet, ses ved vores borger, B2: "Men igen som jeg også startede med at sige, så er jeg også sådan en type der kæmper. Jeg har jo gåpåmod, jeg giver ikke bare sådan op. Altså giver jeg op, hvorfor skal andre så kæmpe for mig?" (Bilag 2, s. 66)

I interviewet med B2, har han givet klart udtryk for, at han har haft vilje, og har kæmpet sig frem til det fremtidige mål, som han gerne ville. Han har, flere gange, sagt den offentlige socialrådgiver imod, eller har stillet undrende spørgsmål, til beslutningerne omhandlende hans sag, da han har følt en form for modstand, fra det offentlige. Han har yderligere fortalt os, at han er vokset op med at være målrettet, og hvis der ydes en indsats, så opnås der også noget. Altså har B2, trods modstand og eventuelle blokeringer fra det offentlige, fastholdt hans motivation for at vælge en ny mental rute, end han ellers havde påtænkt sig, og hertil har opnået hans fremtidige mål. Altså er det betydningsfuldt for borgeren at have håb for fremtiden, samt at fastholde motivationen, for deres vej til det gode liv.

14.3.2 Anerkendelse

Det er ikke kun håb og motivation, der er betydningsfuldt for borgeren. Det er også følelsen af at blive anerkendt. Ifølge Honneth er anerkendelse eftertragtet, da selvagtelse, selvfølelse samt selv-værd ikke kan frembringes, opretholdes samt fornyes uden anerkendelsen (Duus & Olsen, 2016). Ifølge Honneth er anerkendelseskampe, en eller flere kampe om anerkendelse af den værdi, som borgeren har, i forhold til familien, retsordenen samt samfundet. Honneth mener, at den gensidige anerkendelse ikke er givet på forhånd, men at det er noget, der skal kæmpes for. Honneth mener også, at udgangspunktet for begge parter er ulighed, hvor den ene part undertrykker den anden.



Generelt er der en antagelse om, at en borgers identitet først bliver virkelig gennem anerkendelse (Højlund & Juul, 2015). Altså er anerkendelse kun anerkendelse, når den gives frivilligt, af den ene part, som den anden part også selv anerkender (Duus & Olsen, 2016).

Honneth har, hertil, udformet tre former for anerkendelse, også kaldet sfære; nemlig, kærligheds-sfæren, den retlige sfære samt den solidariske sfære. Den solidariske sfære kaldes også for værd-sættelse, da det er anerkendelse af det bidrag, som borgeren yder, i forhold til en given værdihori-sont (Duus & Olsen, 2016). Vi kan generelt se, ud fra vores interviews, med borgerne, at de både har og har haft en følelse af, at den private socialrådgiver har udvist en anden form for forståelse for dem, som menneske, og deres livssituation, end de ellers har oplevet. De havde en følelse af, at den private socialrådgiver kæmpede for deres sag og ville dem det bedste, uden at være påvir- ket, af eksempelvis ledelse eller økonomiske årsager. Eksempelvis udtaler B2 således; "Hun for- holdt sig jo til mig som menneske og person og sygdom og mine kvaliteter og mine svagheder og alt muligt." (Bilag 2, s. 89). Han udtaler yderligere; "Men det kunne Berith (*privat socialrådgiver*) tilbyde, hun kunne tilbyde mig den opmærksomhed som min problemstilling krævede. For at kringle mig igennem til at få den hjælp." (Bilag 2, s. 86-87). Her kan det ses, at B2 oplever, ved sit samarbejde med den private socialrådgiver, at der er en gensidig anerkendelse mellem dem. Han oplever også, at den private socialrådgiver viser, og giver udtryk for, at hun har en forståelse for hans problemstillinger, samt ser ham, som et menneske. Det vises tydeligt, gennem disse udtalel- ser fra B2, at han føler sig set og anerkendt af den private socialrådgiver, da B2 beskriver, at den private socialrådgiver så ham, som et menneske. Den private socialrådgiver så B2's kvaliteter, og viste en forståelse for B2's sygdom, og ham, som menneske. Yderligere gav den private socialråd- giver, B2, den opmærksomhed, som han havde brug for, så han kunne føle sig set og hørt. Derfor har B2 tillid til, at den private socialrådgiver vil ham det bedste, og vil kæmpe for, at B2 opnår hans fremtidige mål. På denne måde anerkender den private socialrådgiver, B2's mål, men den private socialrådgiver styrker også B2's identitet, gennem den gensidige anerkendelse. Ved at den private socialrådgiver anerkender B2, på denne måde, giver det også B2 en følelse af tryghed, og herved kan dette give B2 en styrket motivation for at fortsætte, mod hans fremtidige mål.

Det kan siges, at borgerinformanterne, B3 og B1, også har samme følelse af anerkendelse, fra de- res private socialrådgivere, som B2 har, med hans private socialrådgiver. Både B3 og B1 har også givet udtryk for, at de har haft en anden form for tillid og tryghed, over for deres private



socialrådgivere, samt de har også følt, at den private socialrådgiver har kæmpet for deres sag, og ville dem det bedste.

S2 har givet udtryk for, at hun har en oplevelse af, at borgerne, der henvender sig til hende, udviser en form for ensidig anerkendelse, over for den offentlige socialrådgiver. Hun udtaler således;

Meget lille. Ja. Selvom jeg vil sige, at jeg har også flere klienter, der er jo siger om deres socialrådgiver, eller deres sagsbehandler "amen hun er så sød", øhm, det kan også være, at de siger, at hun er meget ung, eller hun ved nok ikke så meget. Jeg har jo faktisk klienter, der undskylder for sagsbehandleren. Og nogle siger også nogle gange "amen jeg kan se, min sagsbehandler ser helt stresset ud", og der må jeg jo bare sige, "jamen det er meget muligt (Bilag 2, s. 201).

Hun oplever, at borgerne udviser en form for forståelse, og på en måde finder på undskyldninger, for socialrådgiverens handlinger, og beslutninger. S2 prøver hertil at forklare borgerne, at uanset hvad, er det ikke i orden, at kommunen gør, som de gør. Det kan derfor antages, at S2 prøver at vise borgerne, at det, netop, er en ensidig anerkendelse, fra borgeren til den offentlige socialrådgiver, men at der ikke vises anerkendelse tilbage, fra den offentlige socialrådgiver til borgeren, og derfor er det ikke en gensidig anerkendelse.

Men til trods for at de interviewede borgere udviser en følelse af anerkendelse og tillid, ved den private socialrådgiver, har de ikke samme følelse over for kommunen. Alle tre borgere giver udtryk for, at de ikke føler, at kommunen har anerkendt dem, og det har givet dem en følelse af mistillid og utryghed, over for kommunen. Det vises, blandt andet, tydeligt i denne udtalelse, fra B1; " men jeg var meget utryg, og jeg blev meget, meget stresset af det." (Bilag 2, s. 15).

Det vises også her ved B3's udtalelse;

Altså 18 år det er lang tid. Det er nu det er nu. Jeg skal ikke gå fem år mere eller to år mere eller bare et år mere. Løbet er kørt altså. Det her det er for længst overskreden. Grænsen den er nået for lang tid siden. Så lige som for og lige som at stå stærkest. Det var derfor at vi valgte og kontakte den private socialrådgiver, så vi lige som var sikre på at, øh, tingene blev gjort helt efter bogen, og vi fik de oplysninger som, som vi havde brug for også (Bilag 2, s. 138).

Borgerinformanten, B2, udtaler, at han har en følelse, af manglende forståelse for hans sygdom, fra kommunens side af, og han fortæller, at han har oplevet, at kommunen sammenlignede hans sygdom med noget fra et tv-program, hvilket B2 følte var en form for krænkelse.

Så det har hele tiden været sådan lidt, selvom lægerne har jo undersøgt mig, og der har været journaler og så videre, så har de hele tiden lavet, siddet og lavet sådan nogle små lomme, hvad skal vi kalde det, sådan nogle hjemmelavet diagnoser-agtigt. Jeg bliver mødt af, at de har siddet og kigget på det der På Røven I Nakskov, tror jeg, at det hedder, det der program. Så har der været et eller andet med en der havde noget med maven. Så foreslår hun så næsten gang sådan amen hun har set det der program, ku' du ikke prøve og sådan noget (Bilag 2, s. 43).

Ifølge Honneth oplever B2 her en form for disrespekt, fra kommunens side af, da han ikke føler sig anerkendt, af kommunen. B2 oplever her en disrespekt, i form af nedværdigelse af livsformer.

Denne form for disrespekt består i, at borgerens livsformer og virkelighedsopfattelser bliver nedværdiget, frem for at blive anerkendt og understøttet, som acceptable og mulige livsveje. Skam, indignation og vrede er de typiske symptomer, som følge af denne disrespekt (Høilund & Juul, 2015). B2 giver udtryk for, at han står tilbage med en følelse af, at kommunen ikke anerkender hans sygdom, og føler sig nedværdiget ved, at den offentlige socialrådgiver sammenligner hans sygdom med et tv-program, hvortil han selv siger, at tv-programmet intet har med ham og hans sygdom at gøre. Vi ved, ud fra vores interview med B2, at han bliver vred og frustreret på kommunen. Grunden til dette kan, blandt andet, være fordi, B2 oplever denne form for disrespekt, fra kommunen af. Han føler ikke, at de tager hans livssituation seriøst, med kommentarer som disse. Denne form for disrespekt kan nedbryde B2's selvværd (Høilund & Juul, 2015), hvilket både kan have konsekvenser for B2 psykisk, men også for B2's identitet, i fremtiden.

Det kan antages, at B2 har oplevet de typiske symptomer, fra denne form for disrespekt. B2 har udtalt således;

Og så ryger det simpelthen, så eksploderer jeg en lille smule sådan med, det er simpelthen løgn det her. Men hun tolker det som om, at jeg simpelthen er, altså både jeg og min kone er alt for grove. Vi er simpelthen øh.. jeg ved ikke, hvad vi egentlig, hvad vi skal sætte ord på. Men det ender faktisk med efter 10 minutter så smider hun os ud af mødet. Jeg bliver simpelthen kylet ud af jobcenteret (Bilag 2, s. 48).



Her ses det, blandt andet, at B2 oplever en form for vrede, over for hans nye socialrådgiver, da han, endnu engang, ikke føler sig anerkendt og set af kommunen. Ved dette møde føler B2, at den nye socialrådgiver ikke har sat sig ind i hans sag, og skal først til at kigge det igennem, da B2 og hans kone sidder ved mødet. Det kan ses, ud fra denne udtalelse, at B2 selv fortæller, at han eksploderer lidt ved mødet, da han har fået nok, og ender med at blive smidt ud af mødet. Denne vrede, mod socialrådgiveren og det, at han bliver smidt ud af jobcenteret, kan være en af symptomerne på, at B2 har oplevet denne form for disrespekt for længe.

Borgerinformanten, B3, oplever også disrespekt, i form af nedværdigelse af livsformer. Hun udtaler således;

Jeg er blevet så misforstået, I tror det er løgn. Fordi når jeg kommer ind, de ser en vellejet, velformuleret, intelligent kvinde, der kan finde ud af at møde til tiden og begå sig og det hele. Så jeg bliver stemplet som værende doven. Det værste, der er skrevet om mig i min sag, det var en praktik jeg havde til sidst som gik helt af h til og jeg har aldrig været udsat for noget lignende, de skrev når Trine bestemmer sig for det, så kan hun. Jeg gør altid mit bedste. Det er det værste. Det er det mest sårende jeg nogensinde har fået at vide, for jeg gør altid mit bedste (Bilag 2, s. 148-149).

Det kan her ses, at B3 føler, at hun er blevet misforstået i en sådan grad, at hun har følt sig stemplet som doven, hvilket hun ikke føler, at hun er. B3 føler tværtimod, at hun gør sit bedste, så hun ikke kan genkende det udsagn fra hendes praktik til socialrådgiveren. B3 føler, at praktikpladsen, og socialrådgiveren, tildeler hende negative egenskaber, i form af at stemple hende som doven, hvilket kan ses som karaktermæssigt stigma (Goffman, 2009). Altså når borgeren føler disrespekt, i form af nedværdigelse af livsformer, kan borgeren ende med en følelse af stigmatisering, som B3 gør her.

14.3.3 Lavt- og højt håb

Som en del af håbsteorien, opdeler Snyder mellem to typer mennesker; nemlig mennesker, med højt håb, og mennesker, med lavt håb. Højt- og lavt håb opnås gennem mulighedstænkning samt handletænkning. Her kan det opnås enten gennem den ene af mulighedstænkning eller handletænkning, men det kan også opnås gennem dem begge. Ved en borger, med højt håb, vil mulighedstænkningen fremstille en sandsynlig rute, hvor borgeren har en følelse af fortrolighed ved



ruten. Ved en borger, med lavt håb, er dennes tænkning om mulige veje mere tynd, hvori ruten derfor heller ikke er så tydeligt og klart for borgeren. Altså er borgeren, med højt håb, i højere grad, i stand til at kunne forestille sig mulige veje frem til deres fremtidige mål, og herefter planlægger deres rute for at nå målet. Borgere, med højt håb, er gode til at finde alternative veje frem mod deres fremtidige mål, hvis der forekommer forhindringer og blokeringer under en valgt rute. Altså kan borgere, med højt håb, i højere grad, end borgere, med lavt håb, foretage forskellige former for selvmotivation, hvorved de, ved hjælp fra selvmotivationen, får skabt et grundlag for de handlinger, der kan føre dem til deres fremtidige mål (Graven & Olsen, 2018).

Altså ja, men man kan så sige, desværre skulle jeg så grueligt meget igennem og helt ned at ligge altså, det tager jo også lang tid, altså det er jo en proces og jeg håber, at når der nu snart bliver givet helt grønt lys, så får jeg den ro på som jeg har brug for, for at bygge mig selv op. Men det kommer jo til at tage tid, det kommer virkelig til at tage tid. Og jeg.. Jeg skulle jo gerne have mange år endnu (Bilag 2, s. 173).

Det kan, blandt andet, ses, ud fra denne udtalelse, samt hele interviewet med borgerinformanten, B3, at hun har mistet håb og overskuddet til at motivere sig selv, til at opretholde den mentale rute, mod hendes fremtidige mål. Det kan antages, at B3 tidligere har været en borger, med højt håb, da hun også udtaler således;

Jeg tænker, at så hed den fleksjob. Så tænker jeg faktisk at jeg, så var jeg ude. Og det kan jeg selvfølgelig nemt sige nu her, hvor, men det tror jeg. Altså, med den tro jeg har haft på, at jeg gerne ville. Altså jeg ville jo også gerne give et forsøg, ikke også, og gøre et forsøg. Fordi jeg har da troet på at jeg skulle, jeg skulle ud at arbejde (Bilag 2, s. 164).

Her kan det nemlig ses, at B3 tidligere har haft et håb og nærmest en forventning om, at hun ville ende i fleksjob, da hun havde troen og håbet på, at hun skulle ud at arbejde igen. Så det kan tænkes, at B3 tidligere havde højt håb, hvor hun havde en forestilling om en mulig rute, frem til hendes fremtidige mål, men grundet for mange forhindringer på vejen, har B3 mistet sin selvmotivation, og derfor har hun nu lavt håb for fremtiden.



14.3.4 Håbløshed og mistillid

Som nævnt i afsnit 2, offentliggjorde Psykiatrifonden en rapport, i samarbejde med SIND, der, blandt andet, viser, at de sygemeldte borgere bliver belastet ved kontakt med jobcenteret. Ifølge denne rapport bliver de sygemeldte både belastet på deres livskvalitet, samt deres psykiske helbred. Som det også nævnes i afsnit 2, er der 49,7 %, af respondenterne, der oplevede, i høj eller i nogen grad, at de aktiviteter, som jobcenteret havde sat i gang, forværrede deres helbred, hvor 33,6 % oplevede, at deres helbred blev forværret af deltagelsen, i aktiviteten eller møder, med jobcenteret. Da de sygemeldte borgere blev spurgt om, hvilke belastninger de oplevede, som følge af forløb hos jobcenteret, svarede halvdelen, at de oplevede følelse af håbløshed, følelse af manglende frihed og manglende kontrol over eget liv, samt følelse af manglende værdighed (Psykiatrifonden, 2019).

Yderligere oplevede over en tredjedel, at de får sværere ved at glædes over gode stunder i deres hverdag. Ifølge undersøgelsen presses de sygemeldte, i forhold til personlig værdighed og frihed, grundlæggende livsfundament, samt de oplever, at der ikke er respekt for deres helbreds grænser. Desuden stiger sandsynligheden for, at livskvaliteten belastes af jobcenteret, jo længere tid borgeren har været i systemet. Altså er det, ifølge undersøgelsen, en belastende faktor at være i systemet i længere tid.

Men borgerne, i undersøgelsen, belastes af flere forskellige faktorer end nævnt oven for. Størstedelen oplever ydmygelse og manglende værdighed i deres sagsforløb, samt de ikke føler sig i kontrol over deres eget liv og fremtid. Hertil oplever størstedelen også, at deres hverdag er forbundet med usikkerhed og bekymringer, grundet både økonomi og et uigennemskueligt sagsforløb. En stor del af borgerne oplever yderligere, at deres helbred tilsidesættes, i sagsbehandlingen, da jobcenteret ser bort fra lægeudtalelser, samt fordi jobcenteret presser på for, at de sygemeldte borgere skal arbejde mere, end de selv kan magte eller overskue.

Ved mødet med jobcenteret oplever langt over halvdelen af borgerne fysisk eller psykisk ubehag, hvorunder størstedelen oplever en følelse af stress og pres, nervøsitet, mens halvdelen oplever søvnbesvær op til møder, med jobcenteret, og lige under halvdelen oplever angst eller forværring af angst (Psykiatrifonden, 2019).

Ved begyndelsen af borgernes sygdomsforløb var halvdelen primært ramt af fysisk sygdom, hvor en tredjedel var ramt af psykisk sygdom (Psykiatrifonden, 2019).

Ud fra resultaterne, fra rapporten, er der flere punkter, der kan genkendes, gennem interviewene med de tre borgere, samt de to private socialrådgivere. Det kan ses ud fra vores interviews, med de tre borgerinformanter, at alle tre også oplever, at deres helbred er blevet forværret efter at have været i kontakt med jobcenteret. De giver alle udtryk for, at deres forløb, ved jobcenteret, har givet dem psykiske konsekvenser, den dag i dag; nogen i højere grad end andre. B3 har således udtalt;

Øh.. Det er blevet værre og værre, fordi jeg er kommet længere og længere ud, ikke. Der er jo ikke rigtigt nogen der har grebet mig og jeg har gået til både psykiatere og psykologer og alt muligt. Jeg har gjort alt hvad der har stået i min magt for at få det.. for at få det.. ja for at finde ud af hvad fuck er det, der er (Bilag 2, s. 138).

Det kan ses, at B3 har følt sig presset mere og mere ud, og hun har ikke følt, at systemet har grebet hende. Det ses også, at hun føler en form for håbløshed, da hun beskriver, at hun selv føler, at hun har gjort alt, hvad hun kunne. Det er tydeligt, at B3 har mistet en form for kontrol over hendes eget liv. B3 fortæller, under interviewet, at hun har været i systemet, i 20 år, inden jobcenteret kom frem til en endelig afgørelse. Hun fortæller også, at hun har en længerevarende belastningsreaktion, i form af angst, efter kontakten med jobcenteret, i så mange år. B2 fortalte således under interviewet;

Men jeg har bare ikke kunnet se, jeg har simpelthen ikke kunne overskue det liv jeg har fået ved at være i kontakt med dem. Øhm, ja. Og derfor er det jo også en lettelse at være sluppet af. ... Øh, men jeg tror vi skulle helt hen til anden måned, jeg fik førtidspension, hvor pengene tikkede ind før jeg troede på, at det faktisk var rigtigt. Nej, det fortsatte også næste måned. Altså jeg stolede ikke på dem (Bilag 2, s. 122).

B2 giver udtryk for, at hans liv har forandret sig negativt, efter at have været i kontakt med jobcenteret. Han har mistet tillid, troen og håbet på, at han rent faktisk har gennemført sin mentale rute, og er kommet frem til sit fremtidige mål; nemlig at han er kommet på førtidspension. Som det kan ses oven for, havde B2 først troen på, at det var lykkedes, da han fik pengene, fra førtidspensionen, ind på hans konto, og det var endda først måneden efter, at han rigtigt kunne mærke troen på, at det var lykkedes. Det er tydeligt, at B2 har mistet al form for tillid til kommunen, men han havde også mistet håbet på, at det kunne lykkes ham at opnå sit fremtidige mål. Det er også tydeligt, ud fra B2's udtalelse, at hans liv, efter kontakten med jobcenteret, har været påvirket

negativt, og han har mistet kontrollen over hans liv, ligesom B3 også har.

Borgerinformanten, B1, giver også udtryk for, at han har været meget stresset af sit forløb hos jobcenteret, og han var meget utryg ved det hele. "Men jeg var meget utryg, og jeg blev meget, meget stresset af det." (Bilag 2, s. 15).

Men det er ikke kun borgerinformanterne, der har givet udtryk for, at de er blevet påvirket psykisk af deres forløb, med jobcenteret. De private socialrådgivere, som vi har interviewet, har også udtalt, at de oplever, at borgerne føler sig utrygge og oplever psykiske konsekvenser, ved kontakten til jobcenteret. S2 udtaler hertil;

Det andet kan også være, at borgerne simpelthen bliver mere trygge i mødet med sagsbehandleren, fordi jeg er med og at borgerne så tør sige noget mere. Så jeg tror lidt, nogle gange den går begge veje. Især fordi borgerne så mange gange fortæller mig, hvor trygge de er, når de har mig med. Altså nogle siger jo lige frem, at de har sovet natten i forvejen, og det har de ikke prøvet før, før et møde. Og det må jeg jo bare, jeg glæder mig jo over det og jeg synes også, det er sørgeligt. Så der kan jeg jo sige, der tror jeg, at jeg har en betydning (Bilag 2, s. 211).

Her giver S2 udtryk for, at hun oplever, at nogle borgere har problemer med at sove natten før mødet, med jobcenteret, da de er utrygge, har mistet tilliden til jobcenteret, og måske er de også nervøse for, hvad der kommer til at ske ved mødet. Det kan tænkes, at borgerne her, blandt andet, er nervøse for, om jobcenteret ikke møder deres mentale ruter og deres fremtidige mål.

Borgerinformanten, B2, har også udtalt, at udover hans sygdom, har kontakten med jobcenteret haft en stor konsekvens for hans sociale kontakt, til hans venner og familie, ved eksempelvis at han ikke har haft overskud til at holde kontakten med disse, grundet hans problematikker med jobcenteret.

Jeg har faktisk ikke været i stand til at besøge dem. De sidste 3 juleaftener, der har jeg enten kommet for sent, eller ikke været med. Jeg synes socialt, der har jeg et kæmpe, jeg har ingen venner mere. De er jo alle sammen væk, man kan jo ikke holde venner med nogen man aldrig ser, vel. Det glider jo bare ud (Bilag 2, s. 92).

Så socialt har det haft kæmpe, kæmpe konsekvens for mig. Jeg har min familie og jeg har min kone. Hvordan er det, min lillesøster har to børn, på et år og 2 ½ år, ikke. Jeg er alletiders legeonkel, de spørger efter mig hele tiden. Jeg er social, jeg er meget



social egentlig sådan. Men jeg har bare ikke været i stand til, så det er dem jeg har set. Når jeg har kunnet, så har det været at ringe og spørge har I tid til besøg. Så er jeg kommet derud og været der så længe jeg kunne, og så er jeg kørt hjem igen (Bilag 2, s. 92).

B2 giver her udtryk for, at hans sociale tilværelse, blandt andet, har ændret sig, under kontakten med jobcenteret. Han beskriver, at han har en følelse af, at han mister kontakten til hans venner, grundet manglende overskud til at ses med dem. Men det har også haft en konsekvens for hans forhold til familien. B2 beskriver selv, at han plejer at være socialt anlagt, men grundet kontakten med jobcenteret, har han ikke været i stand til at være på samme niveau, som han plejer at være. Det kan derfor antages, at B2's livskvalitet er blevet belastet af kontakten med jobcenteret, da hans sociale tilværelse, i form af hans venner og familie, har en stor betydning for ham, og hans version af det gode liv. B2 har yderligere fortalt, under interviewet, at han har mistet tilliden til andre, efter hans længerevarende kontakt med jobcenteret. Efter at han har følt mistillid til det offentlige system, socialrådgiveren, samt ledelsen hertil, stoler han ikke længere på, at når andre siger noget til ham, så mener de det, og står ved det. Han står også tilbage med følelsen af, at han kigger sig mere over skulderen, da han føler, at han blev overvåget på en måde, og hertil mistede retten til sit eget liv.

Både B2 og B3 har haft oplevelsen af, at de er blevet presset, ud over deres helbredsgrænser; "Fordi de går ikke kun til grænse, de går hele tiden over den og håber den går. Og hvis jeg ikke siger noget, så går det jo. ... Så nej, uden Berith, så havde jeg nok været et andet sted." (Bilag 2, s. 95). "Fuldstændig, amen jeg brød fuldstændig sammen. 11. juni lige præcis. Jeg brød fuldstændig, fuldstændig sammen." (Bilag 2, s. 138).

B2 har følt, at han er blevet presset over sin helbredsgrænse, i form af hans fysiske sygdom, men han har dog også følt sig presset, ud over sine psykiske grænser. I hans længerevarende kontakt, med jobcenteret, har B2 følt, at der ikke har været en respekt for hans grænser. B3 har også følt, at der ikke har været respekt for hendes grænser, og hun har følt sig presset af jobcenteret, i alt for mange år. Det kan ses ved, at hun fortæller, under interviewet, at hun brød fuldstændig sammen. Det kan antages, at hun har følt sig presset, og har følt manglende respekt for hendes helbredsgrænser, så hun, til sidst, ikke kunne holde til mere.



Men det er ikke kun borgerinformanterne, der har denne erfaring. S2 har flere gange oplevet hendes borgere være udsat for det samme; "Det her med borgere, der bliver presset ud over kanten i indsatsen. Det er simpelthen noget af det værste, jeg ser. Det er meget ødelæggende for de her mennesker." (Bilag 2, s. 198). Det kan derfor ses, at det ikke kun er borgerinformanterne, der har negative oplevelser, med jobcenteret, og kontakten dertil. Ud fra Psykiatrifondens undersøgelse kan det konstateres, at der er et udbredt problem for borgernes kontakt, til jobcenteret. Der er flere borgere, der oplever en form for belastning, og deres psykiske helbred bliver forværret, ved længerevarende kontakt, til jobcenteret. Vi har erfaret, ud fra interviewene, med vores informanter, samt undersøgelsen fra Psykiatrifonden, at borgerne oftest ikke føler sig anerkendt, af jobcenteret. Hvis jobcenteret skal anerkende borgeren, handler det ikke kun om at se borgeren fysisk, men nærmere at borgeren bliver synlig, samt føler sig set og hørt. Hvis borgeren ikke føler sig set og hørt, samt føler sig synlig, for socialrådgiveren, kan det føre til usynlighed, og dermed en form for disrespekt (Højilund & Juul, 2015). Hvis borgeren bliver anerkendt af socialrådgiveren, eksempelvis i form af borgerens mentale ruter, frem til dennes fremtidsmål, eller borgerens værdier, anerkender socialrådgiveren samtidigt også borgerens version på det gode liv. Altså betyder det, at borgeren bliver genkendt som den person, som denne selv mener at være. Højilund og Juul mener, at den etiske kerne, i socialt arbejde, bør være at understøtte borgerens mulighed for at kunne følge sin egen version om det gode liv (Højilund & Juul, 2015). Det kan derfor antages, ud fra egne informanters synspunkt og oplevelser, samt resultaterne, fra Psykiatrifondens undersøgelse, at der sker en vekselvirkning mellem håb og mening. Det vil sige, at håb skaber mening, og mening skaber håb, hos borgeren (Graven & Olsen, 2018). Altså hvis en borger, eksempelvis, føler sig anerkendt og hørt, af jobcenteret, føler borgeren, at kontakten, til jobcenteret, giver mening, og derved får håb for nutiden og fremtiden. Men det sker også modsat; meningsløshed skaber håbløshed, og håbløshed skaber meningsløshed (Graven & Olsen, 2018). Så, eksempelvis, hvis en borger er ved at miste håbet, og føler håbløshed, føler borgeren også, at jobcenterets igangsatte aktiviteter, til borgeren, føles meningsløse.

14.4 Magt, krydspres og samfundsøkonomi

I mødet med informanterne, har der tegnet sig et klart billede af, at borgerne, i mødet med det offentlige, er meget bevidste om, hvordan de præsenterer sig selv, om de siger noget forkert, om



de siger noget rigtigt. I det hele taget, om de bliver mødt, som det menneske, de er, og ikke som et cpr-nummer, som borger, B2, her udtrykker det:

Men problemet er at man har bygget et system op, i hvert fald i det jobcenter, som jeg er i, hvor man lige som altså respekterer simpelthen ikke det her menneske, som kommer ind ad døren. Jeg er ikke et menneske, der kommer ind, jeg tror at jeg brugte det over for den private socialrådgiver, jeg var et menneske, der trådte ind, men da jeg gik ud ad døren efter første møde, så var jeg bare et cpr-nummer på et stykke papir. Fuldstændig ligeglade med mig. Og det er sådan man bliver behandlet (Bilag 2, s. 58).

Det kan derfor give borgere en følelse af, at de ikke bliver anerkendt, som et menneske, der har brug for hjælp, til at komme videre i sit liv. Det kan desuden rejse spørgsmålet om, hvorvidt de offentlige socialrådgivere er i stand til at møde borgerne med ren anerkendelse. Det, fordi det offentlige systems formål typisk vil være at formindske borgerens problemstillinger, i stedet for rent at anerkende dem i det magtfulde møde (Mik-Meyer & Villadsen, 2007).

14.4.1 Magtforholdet

Socialrådgivere, i en offentlig forvaltning, sidder med myndigheden til at træffe afgørelse. Alene det, kan være med til at påvirke det magtforhold, der opstår, i mødet mellem borger og socialrådgiver. Informanterne, både de private socialrådgivere såvel som borgerne, fortæller om indsatser, de bliver presset ud i, på trods af, at det ikke er realistisk for den pågældende borger. I følgende citat fortæller B2, om sin opfattelse af det:

Altså man kan jo ikke sende folk hen til noget og så ikke bruge det til noget som helst. Det er jo spild af offentlige kroner, det er spild af min tid. Det er spild af mine ressourcer i forsøg på at prøve at blive frisk, ikke også (Bilag 2, s. 51-52).

Det leder os hen på den magt, som Foucault taler om, i det moderne, liberale samfund, hvor hans forståelse er, at staten fungerer repressivt og tvinger borgerne (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). At det offentlige presser borgerne ud i indsatser, der ikke er passende til deres situation, underbygger den private socialrådgiver, S2, med følgende udtalelse: "Det her med borgere, der bliver presset ud over kanten i indsatser. Det er simpelthen noget af det værste, jeg ser. Det er meget ødelæggende for de her mennesker." (Bilag 2, s. 198). Det kan således udledes, at staten, gennem



repressive magtmidler, er med til at tvinge borgerne ud i indsatser, der ikke er realistiske, og, i nogle tilfælde, kan være direkte ødelæggende for borgerne. Når borgerne møder et offentligt system, hvor magt spiller en stor rolle, i sagsbehandlingen af at få borgere i beskæftigelse, kan det føre til magtesløshed fra borgerens side af, hvis borgeren gentagende gange oplever at blive sat i indsatser, der ikke giver mening, og dermed vil være spild af tid, i borgerens liv. En af de borgere, der er blevet interviewet i projektet, fortæller, at, hvis han ikke havde gjort noget og havde hyret hjælp til sin sag, i form af en privat socialrådgiver, så havde han været nødt til at "leve et liv, der var baseret på, at Jobcenteret ikke fulgte loven" (Bilag 2, s. 53), hvilket kan være et udtryk for magtesløshed, fra netop borgerens side af, og at han ikke længere magtede at kæmpe imod med, hvad der gav mening for ham. I interviewet med B2, kommer magtesløsheden også til udtryk, når han ser tilbage på, hvad han kunne have gjort anderledes, for ikke at have fået den oplevelse, med systemet, der senere har medført, at han følte sig nødsaget til at hyre en privat socialrådgiver til at hjælpe med sin sag.

Min største fejl i forhold til systemet var at jeg ikke gik ind ad døren og bare lagde mig ned langs med gulvbrædderne og sagde, ja men jeg har det også skidt, og I må hjælpe mig, og simpelthen ikke strittede imod (Bilag 2, s. 62).

Denne udtalelse, fra B2, er, i allerhøjeste grad, et udtryk for magtesløshed, over for systemet, når han ser tilbage på, hvad han kunne have gjort, eller hvad der skulle til, for at det ikke ville være nødvendigt for ham at betale sig til socialrådgivning, gennem den private socialrådgiver. B2's udtalelse er, på samme vis, en beretning om det magtforhold, der er at finde i mødet, mellem den offentlige socialrådgiver og borgeren. Det er derimod ikke et udtryk for, at de, igennem et samarbejde, i fællesskab, kan udrede borgerens realistiske arbejdsevne på arbejdsmarkedet. I mødet med det offentliges magt, kan borgerne have brug for en modmagt. Denne kan komme til udtryk gennem den private socialrådgiver, som S2 fortæller: "Så er jeg en modmagt, ja. Det er jeg, fordi jeg jo ikke lægger mig ned." (Bilag 2, s. 219). Det er et interessant klimaks, at borgere, i det offentlige system, kan finde det nødvendigt at hyre en privat socialrådgiver som modmagten, til de offentlige socialrådgivere. Desuden fortæller B2, at han generelt ikke mener, at det offentlige kan forholde sig til, hvis borgeren, eller en privat socialrådgiver, er kritisk eller sætter spørgsmålstegn ved, hvad der bliver besluttet, hvilket B2 udtrykker på følgende:



Det der skete var, at jeg stillede spørgsmål ved, hvad er mine forpligtelser? Hvad er mine rettigheder? Det kunne de ikke tåle. De har simpelthen ikke kunnet tåle at der kom en modpart ind, som har stillet spørgsmål ved dét de gør, fordi de er simpelthen så vant til at hvis de sidder og slår nogen i hovedet, så siger vedkommende bare, det er fint. I slår bare. De er ikke vant til at man stiller spørgsmål om hvad de gør (Bilag 2, s. 57-58).

Foucault mener ikke, at ved at staten sætter grænser for magtudøvelsen vil medføre, at magten kan begrænses, men beskriver derimod magten som produktiv (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Det betyder, at magt findes alle steder, og imellem alle relationer, i vores handlinger og adfærd uden, at vi er fuldt ud bevidste om det. En forklaring herpå er, at vi, ikke med garanti, kan bestemme de konsekvenser, vores handlinger fører med sig, hvorfor magt er et fænomen, vi ikke kan indfange (Richter, 2011). Der vil således altid være et magtforhold til stede, i mødet mellem den offentlige socialrådgiver og borgeren, i en eller anden form. Magt kan komme til udtryk på forskellige måder, hvoraf B2 tydeliggør, hvordan det kan komme til udtryk, i mødet mellem borger og socialrådgiver: "Og så får jeg en anden advarsel der hedder, at hvis jeg ikke gør nu som der bliver sagt, så kyler de mig ud." (Bilag 2, s. 54). Ligesom der vil være et magtforhold, mellem borger og rådgiver, så forekommer fænomenet, magt, som nævnt, i alle relationer, alle mennesker tilgår i.

Når vi taler om magtbegrebet, og endvidere undersøger, i hvilken grad det kommer til udtryk, i mødet mellem den offentlige rådgiver og borgeren, så er det fordi, at fænomenet, magt, er forbundet og hænger sammen med viden. Dette fordi, at viden giver magt (Järvinen et al., 2004). Socialrådgiveren har en uddannelse og vil, i forbindelse med den, have tilegnet sig viden, hvilket gør det naturligt, at socialrådgiveren vil have tilegnet sig mere magt end borgeren, i situationen, hvor det er socialrådgiverens faglighed, og dermed viden, der er i spil, i borgerens sag.

I og med, at der vil være et magtforhold i alle relationer, vil der også opstå et magtforhold, mellem den offentlige og den private socialrådgiver. Magtforholdet, mellem den offentlige og den private socialrådgiver, kan dog argumenteres for at være mere jævnt, da begge har viden inden for samme faglighed. Altså har de, gennem den viden, tilegnet sig magt. Den private socialrådgiver kan derfor være et udtryk for borgerens form for modmagt. Den offentlige socialrådgiver er dog ene om at have myndighedsrollen, hvilket vil have afgørende betydning for en afgørelses udfald. Det

pres, det ligger på den offentlige socialrådgiver, at der kommer en med samme faglighed, har S1 følgende udtalelse omkring:

Jeg er ikke i tvivl om at det jeg kan, det er at få sagen prioriteret og få den i mål. Altså jeg og alle dem der laver det samme som mig. Jeg er jo ikke sådan særlig dygtig eller noget som helst. Men det er det vi gør, og det kan jeg se allerede ved, at det første, der sker, når jeg går ind i en sag, er, at jeg sender en fuldmagt til kommunen og beder om aktindsigt, og så sker der mystiske ting. Altså så allerede på den dato, så begynder de pludselig, alt det de har lovet borgerne i hundrede år, det kommer til at ske. Det kan være en henvisning til en læge de har gået og ventet på i flere år, ikke, eller hundrede år i hvert fald, ikke. Det kan være alt muligt der sker. De kan lige pludselig finde på at ringe til borgeren selvom borgeren ikke har hørt fra dem i lang tid, ikke. Så der er slet ingen tvivl om at der sker noget når det er at vi sidder overfor et andet professionelt menneske, så ved de godt at der er nogle øjne der kigger på, der rent faktisk ved hvad det er borgeren har krav på. Og jeg oplever også at de bliver lidt flove faktisk (Bilag 2. s. 185).

S1 fortæller desuden yderligere, om, hvilken forskel hun mener at gøre for borgerens sag:

Så det jeg kan give dem, det er sådan set bare at sikre at de får det de har krav på og at deres sag bliver prioriteret. Og det er jo fordi jeg sætter mig på nakken af sagsbehandleren, så hvis hun siger, at det kigger jeg på i næste uge, så ringer jeg til hende om fredagen hvis jeg ikke har hørt fra hende. Fordi vi havde jo en aftale. Så på den måde så følger jeg jo op, og har det der overskud de selv mangler, ikke (Bilag 2, s. 192).

At hyre en privat socialrådgiver kan således være en måde for borgerne at tilegne sig viden, om fagområdet, på, så de, på den måde, vil kunne tilegne sig magt derigennem. Det kan udtrykkes som, at borgerne køber sig til modmagt.

Dette leder os igen hen til det, Foucault kalder for produktiv magt. Foucault ser magten, i den moderne stat, som en produktiv størrelse, der søger at fremelske og stimulere bestemte evner hos borgerne (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Den moderne stat er, på én gang, totaliserende og individualiserende (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Det totaliserende aspekt er rettet mod befolkningen, som helhed, og kan siges at være overgribende og kvantificerende, hvilket, ifølge Mik-Meyer &

Villadsen (2007), kommer til udtryk gennem eksempelvis tvungen skolegang og sundhedsprogrammer, samt ved at befolkningen opdeles i kategorier. Den aktive beskæftigelsespolitik, hvor flest mulige skal være selvforsørgende, og opdelingen af borgere, i kategorier, som selvforsørgende, sygedagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere, kan ses som totaliserende.

Det individualiserende aspekt udtrykkes gennem hver enkelt borger og dennes situation. Foucault sammenligner den individualiserende del af magten, med kristendommen, hvor præsten skal lede den enkelte mod frelsen. Dette kaldes også for pastoral magt (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Ud fra Foucault kan den offentligt ansatte socialrådgiver ses som en pastoral magt, der skal vejlede borgeren mod størst mulig grad af selvforsørgelse. Hvis borgeren oplever ikke at føle sig hørt og oplever, at kommunen ikke tager højde for borgerens egen selvforståelse, og samlede situation, kan der opstå diskrepans, mellem borgerens og kommunens målsætning. B2 fortæller her, at han sad med en oplevelse af, at der var truffet en afgørelse, inden han fik mulighed for at bidrage med sine inputs:

Men det møde det tager 20 minutter. Afgørelsen er taget allerede inden jeg træder ind ad døren. Det er helt 100. Jeg får ikke en gang lov til, fordi jeg kan jo se hvordan sådan et rehabiliteringsmøde skal foregå. De skal jo spørge ind til mig. Jeg skal jo lige som have mulighed for at uddybe og forklare og så videre. Og hvad sker der? Intet. Mødet er overstået på 20 minutter, og så ryger jeg ud... (Bilag 2, s. 50).

Desuden kan dette også ses som det, Bourdieu kalder symbolsk magt, hvilket kan forstås som, at den offentlige socialrådgiver har magten til at bestemme, hvilken mening en given situation skal tillægges, og hvordan den skal fortolkes (Prieur & Sestoft, 2006). Det ses, i ovenstående eksempel med B2, hvor rådgiveren har besluttet meningen med mødet, og resultatet deraf, inden borgeren har mulighed for at komme med indsigelser dertil. Dette kan desuden udmunde i symbolsk vold, som vi ser i eksemplet, hvor B2 påtvinges, den offentlige socialrådgivers beslutning, uden reelt at have mulighed for at ytre egne tanker og holdninger om beslutningerne. Således kan det være et udtryk for det, Bourdieu kalder symbolsk vold, hvor den mindre magtfulde bliver sat i en situation, og den symbolske vold fremtræder, hvilket tydeliggøres i eksemplet, hvor B2 ikke får et ord indført, før der er taget en beslutning på hans vegne. Beslutningen er sågar taget inden mødets start, hvor han ikke var til stede. Det må siges at være et udtryk for, at rådgivernes beslutninger tvinges



ned over hovedet på borgerne, og kan dermed kategoriseres som symbolsk vold (Prieur & Sestoft, 2006).

En anden borger, vi har talt med, er B1. Han fortæller, at han oplevede, at den private socialrådgiver rådede ham til ikke at ytre sig for meget, om sine drømme og håb for fremtiden, da han så ville risikere, at det offentlige vil tilpasse sig denne information, selvom det ikke vil være realistisk for ham. Det kan være et udtryk for, at de offentlige socialrådgivere var mere fokuseret på at opfylde de overordnede og totaliserende mål, og i den forbindelse ikke havde nok blik for det individuelle (Mik-Meyer & Villadsen, 2007).

Du må ikke sidde og drømme om, hvilken tilværelse, du drømmer om, du må heller ikke selv sige førtidspension, du må ikke sige det. Du må kun sige fakta om, hvad der står i det skema, eller den, et eller andet, som er det, mødet handler om. Du må ikke gå udenfor emnet. Du må ikke sidde og drømme om fremtid, fordi byg en fremtid, det må du ikke, for så har du udtrykt ønsket om at komme i arbejde. Og så er det det eneste, der bliver styret efter (Bilag 2, s. 21).

Den private socialrådgiver, S1, fortæller, at hun ikke oplever, at borgerne inddrages i egen sag, og at det derimod er efterladt til den offentlige rådgiver:

Det er ligesom om, at det er sagsbehandlers sag, og det handler om sagsbehandlernes personlighed snarere end at vi sidder overfor et menneske som er i sit livs krise måske, og vi skal hjælpe det her mennesker videre, ikke. Der oplever jeg meget, at det her kommer til at handle om hvilket humør sagsbehandler er i, og hvad synes de og det er ligesom deres sag og man skal ikke blande sig for meget, ikke. Så det her med at borgeren har pligt til eller har ret til at være med i sin egen sag, det synes jeg heller ikke at jeg oplever alt for ofte. Der er mange af de der grundlæggende ting som man lærer socialrådgivere, som ret hurtigt bliver pillet fra når man kommer ud i jobcentre (Bilag 2, s. 183).

Magt kan være åbenlys, såvel som den kan være knap så åbenlys, hvor magten udøves mere eller mindre bevidst. Et andet eksempel, end ovenstående citat, kan være den strukturelle magt, der kommer til udtryk i det økonomiske systems måde at fungere på. Dette beskrives som samfundets ydre betingelser, og kan endvidere være strukturelle magtmekanismer, som er med til at indskrænke socialrådgiverens handlemuligheder (Järvinen et al., 2004).



14.4.2 Krydspres og det samfundsøkonomiske incitament

Informanterne, i dette projekt, taler om de offentligt ansatte socialrådgivere som en del af det kommunale, hvilket betyder, at der typisk vil være en bureaukratisk organisationsform, som vil medføre, at der er tale om en hierarkisk organisation (Bømler, 2015) (Johansen & Olesen, 2011). I en organisation, som det kommunale, der er styret af politiske beslutninger, kan medføre et krydspres for den offentlige socialrådgiver, da denne har et ansvar for, at de politiske beslutninger imødekommes, i praksis, og i mødet med borgerne (Johansen & Olesen, 2011). Dette er kommet til udtryk gennem følgende udtalelser, som vores informanter har bidraget med:

Det siger jeg ikke, fordi jeg har haft en dårlig socialrådgiver, eller har haft en dårlig relation til den socialrådgiver, jeg havde hos kommunen. Hun var flink og ordentlig, og vi havde en god og positiv dialog, men hendes arbejde er, sådan som jeg opfatter det, ikke at vejlede mig, men at varetage kommunens interesse. Og når hun så er sat i den situation, er hun jo nødt til at gøre, hvad hendes chef siger, hun skal gøre. Altså hun er kommunens repræsentant i det, øh og ikke min (Bilag 2, s. 18).

B1 fortæller endvidere:

Jeg er sikker på, at øh øh, jeg havde to forskellige, jeg skiftede efter tre måneder, men jeg er sikker på, begge de socialrådgivere, jeg har haft i kommunen, er ordentlige mennesker, som møder hver morgen for at gøre det så godt som muligt for borgerne. Øh og jeg har ikke haft nogen grund til at tro andet, og jeg har et positivt indtryk af dem, øh som mennesker selvfølgelig. Men de arbejdsvilkår, de er underlagt, i forhold til hvad de kan lave økonomisk og af løsninger på borgerne, tror jeg er ret umulig. I hvert fald i nogle tilfælde, altså det er ikke sådan alle kommer ud derfra, men nogle af de mere dyre tilfælde, øh der tror jeg simpelthen at de bliver, de bliver mast af et system, der kører på økonomi og lignende (Bilag 2, s. 30).

Borgeren, B1, tydeliggør, i disse citater, at han er af den overbevisning, at den offentlige socialrådgiver er der for at varetage kommunens interesser, og ikke den borger, der sidder på den anden side af bordet. Desuden taler han også om det krydspres, som socialrådgiverne udsættes for, netop i og med, at de sidder og skal varetage kommunens interesser samtidig med, at de skal finde de



rette indsatser for borgeren, og imødekomme dennes behov, hvilket kommet til udtryk, når B1 siger, at de bliver "mast af et system, der kører på økonomi og lignende" (Bilag 2, s. 30).

Adspurgt fortæller S1 om årsagen til, hvorfor hun har valgt at blive privatpraktiserende socialrådgiver:

Det har jeg fordi, at jeg ikke kan udøve mit erhverv, som jeg har lyst til, hvis jeg sidder på den anden side af skrivebordet. Og det skal forstås på den måde, at jeg er gået ind i faget som privat socialrådgiver ligesom rigtig mange andre med intentionen om at hjælpe og gøre en forskel og når man så kommer ud i virkeligheden, så bliver man ramt af, at det ikke er det her med at hjælpe borgeren som nødvendigvis er dagsordenen ude i kommunerne. Arbejdet ude i kommunerne er tit styret af politiske vinde, lokale økonomiske aftaler, den enkelte leders, du kan kalde det mavefornemmelse og noget andet ikke. Så det jeg egentlig har oplevet ude i arbejdslivet i det kommunale det er at, det er at der sådan ret hurtigt opstår sådan et forvrænget menneskesyn som gjorde, at det kunne jeg simpelthen ikke være med til mere. Så fandt jeg ud af, at jeg blev nødt til at kravle over på den anden side og så forsøge at hjælpe folk til det de rent faktisk har krav på (Bilag 2, s. 175).

Her italesætter S1 direkte, at hun ikke mener, at hun har kunne indfri sin faglighed, i kommunerne, hvor det politiske og økonomiske spiller en stor rolle, i det socialfaglige arbejde, som hun skulle sidde og udføre. Med andre ord, kan det altså forstås som, at S1 ikke kunne, eller ville være en del af, at politikken og økonomien var mere styrende, end den socialfaglige viden, som nyuddannede socialrådgivere møder praksis med. En forklaring herpå kan være, at borgernes realitet ofte ikke stemmer overens med de politiske og økonomiske beslutninger, og intentioner, der forelægges, hvorfor den offentligt ansatte socialrådgiver vil befinde sig i et krydspres med borgeren på den ene side, og politik og økonomi på den anden side (Johansen & Olesen, 2011). S2 fortæller om, hvordan hun har oplevet, at presset om at overholde kommunens budgetter kan føre til en debat om, hvorvidt socialrådgivernes faglighed er god nok:

Det handler jo om Serviceloven og handicappede osv. Ja, Det er økonomi. Økonomi, der gør, at der bliver truffet de her afgørelser. Jeg så Cecilie Lonning-Skovgaard fra København, som jo er, hvad er hun, det hedder Borgmester ovre i Københavns Kommune, hun er borgmester for beskæftigelse og handicap området, som jeg lige

husker det. Og hun var jo ude at sige, at det var fordi sagsbehandlerne simpelthen ikke er klædt godt nok på, de er simpelthen ikke dygtige nok og nu skulle de jo så alle sammen på kursus og opkvalificeres. Og ved i hvad, jeg blev så vred. For ved du hvad, at tørre det af på medarbejderne, det her handler om økonomi (Bilag 2, s. 215).

Som følge af New Public Managements strategier om at effektivisere den offentlige sektor ved at have et øget fokus på økonomi, præstationsmål og rammesætning generelt, kan der, på baggrund heraf, fremstilles en forforståelse, der bygger på, at økonomi og politik har forrang, frem for etik og det juridiske aspekt (Højlund & Juul, 2015). Når der tales om krydspres, kan det, gennem nævnte citater, tydeligt ses, at økonomien spiller en stor rolle, i den offentlige socialrådgivers arbejde. Som tidligere nævnt, i dette projekt, bliver effektivitet og kvalitet til enheder, der kan måles og vejes, gennem evalueringer og monitorering med fokus på, at budgetterne overholdes samt omkostningseffektiviteten (Bømler, 2011). I indsamlingen af primær empiri, til dette projekt, er det gentagne gange, af informanterne, blevet udtrykt, hvor stor en rolle økonomien har for den sagsbehandling, der udøves, i det offentlige. De private socialrådgivere, der har siddet som socialrådgivere i det offentlige, udtrykker det på følgende vis:

Og ved du hvad, jeg kan huske et ganske kort eksempel fra jeg selv var i familieafdelingen i Randers Kommune. At sidde der på de der stormøder, og få at vide, kæmpe plancher, ledelsen står ved og siger, vi skal spare 33 millioner kroner i år. I skal ikke fortælle mig, at det ikke påvirker medarbejderne i en eller anden grad (Bilag 2, s. 214).

S2 fortsætter med følgende citat fra egne erfaringer:

Da jeg selv var på handicapområdet, fra 2012-2014, ja 2012-2014, børnehandicapområdet i Århus Kommune, føj for filan siger jeg bare. De afgørelser, vi skulle sende ud, det havde da intet at gøre med en individuel konkret vurdering. Det handlede da om økonomi. Og det er altså ikke blevet bedre her seks år senere. Så de mange omgørelsesprocenter, det er fordi, undskyld, det er fordi børnehandicap, f.eks., de tager mere udgangspunkt i økonomi end en individuel konkret vurdering (Bilag 2, s. 215).

I følgende citat italesætter den private socialrådgiver, hvordan krydspres og presset for at overholde budgetterne er blevet grundlæggende i den offentlige sektor. "Så sidder der også nogle chefer, det er jo dem, der bestemmer, og de er enten heller ikke dygtige nok eller bare meget

fokuserede på budgetterne. Budgetterne skal holdes.” (Bilag 2, s. 196). “Men altså jeg tror godt på, at man kunne ændre det her, men ikke så længe, økonomien spiller en så afgørende rolle, som jeg, og andre også, mener at det gør.” (Bilag 2, s. 222). Adspurgt om, hvad det ville kræve for, at kommunerne ikke ville træffe så mange afgørelser, som i dag omstødes i Ankestyrelsen, var svaret, fra S1, igen baseret på det økonomiske incitament. Nemlig, at det ville kræve økonomiske sanktioner for kommunen, eftersom det er der, det ses at have betydning for sagsbehandlingen, som tidligere citater har antydnet.

Jeg er helt sikker på, at det er fordi de er uden konsekvens for kommunerne og lave dårlige afgørelser. Hvis det kostede kommunerne en eller anden bøde hver gang de træf en forkert afgørelse, så kan jeg love dig for at så spidsede de blyanten inden de gjorde det. Lige nu der koster det dem ikke noget, de kan sådan set stoppe alle (Bilag 2, s. 187).

S1 fortsætter med følgende:

Jamen jeg tænker de kun er modtagelig overfor økonomi jo, altså dem der er beslutningstagere ude i kommunerne, de er kun modtagelige overfor økonomiske sanktioner. Det er jeg slet ikke i tvivl om. Øh fordi lige nu er det jo offentligt tilgængeligt hvilke kommuner får hvad retur, så man kan ikke sådan nøjes med at udskamme dem på socialfagligt grundlag, det praller af på de der økonomer, der sidder og regner den ud. Så det vil helt afgjort være økonomi. Altså og jeg ved at der faktisk flourerer sådan et borgerforslag på de sociale medier i forhold til erstatningspligt på det sociale område. Øhm så der er jo nogle kræfter der arbejder hen i den retning at det skal koste kommunerne noget at træffe en forkert afgørelse. For det har vidtrækkende konsekvenser for borgerne (Bilag 2, s. 188).

Som socialrådgiver kræver sagsbehandlingen, at der foretages individuelle og konkrete vurderinger af borgernes sager, hvilket, som tidligere nævnt, kan medføre et krydspres for socialrådgiveren, i og med, at den politiske intention og de budgetter, der er lagt, ikke matcher og, i nogle tilfælde, er direkte modstridende med hinanden (Johansen & Olesen, 2011). I løbet af borgerinterviewene, i dette projekt, er det blevet tydeligt, hvordan de har oplevet, at det økonomiske incitament, og den politiske intention, får forrang over, hvad der er til borgerens bedste. Borgeren, B1, kommer med et konkret eksempel på, hvordan han tænker, at det foregår, i det kommunale, når

det skal besluttes, om der skal træffes afgørelse, hvor der tages hensyn til borgeren, eller til den kommunale økonomi.

Jeg siger så, så kommer afdelingslederen så ud og siger ”vi har brugt for mange penge, og vi skal nå målet, vi må kun bruge 10 millioner samlet, os otte personer i den her afdeling i år. Og I har brugt syv millioner, og I burde kun have brugt fem på det her tidspunkt af året.” Hvad sker der så? (Bilag 2, s. 22).

Ham her havde jeg nok sat til førtidspension, øh men hvis vi lige høvler ham ud i et eller andet aktiveringsforløb, som han så melder sig syg fra, så kommer det på næste års budget, fordi vi er allerede i oktober. Han kan ikke holde til det. Det kan vi heller ikke, vi skal holde vores budget. Hvem har mest magt? (Bilag 2, s. 23).

Det ses desuden i dette citat fra B3, at hun er af samme opfattelse.

Jamen altså, det er jo ret tydeligt, at øhm, jamen egentlig bare, altså kommunen, lad os nu tage det helt firkantet. Kommunen er kun interesseret i én ting, og nu bliver det meget firkantet, så bær over med mig... I: Det er din mening, jeg er interesseret i, så det er bare fint. T: ..Ja, de er interesseret i økonomi. Det handler om kroner og øre. Det handler om, hvor de kan spare penge. Det handler ikke om og hjælpe den enkelte (Bilag 2, s. 143).

Når der fremlægges en påstand om, at der, i forbindelse med udviklingen af New Public Management, har været med til at udvikle den institutionelle tænkning i en sådan grad, at jura og etik tilsidesættes, frem for politiske intentioner og samfundsøkonomiske hensyn (Høilund & Juul, 2015), er informanternes opfattelser af, hvad der prioriteres i kommunerne, altså ikke helt ved siden af. Høilund og Juul (2015) skriver, at økonomien og effektiviteten, der nu lægges vægt på, i den offentlige sektor, og endvidere konkurrencestatens udvikling, har medført, at der nu er for lidt fokus på anerkendelse og betydningen heraf. Desuden er de af den overbevisning, at der, med denne udvikling, er for lidt fokus på den individuelle borger, og dennes etiske og juridiske autonomi, men at de omtales som en del af en gruppe af mennesker, som eksempelvis ”langtidsledige” (Høilund & Juul, 2015). Det skal tydeliggøres, at der ikke er tale om et udtryk for, at der skal vælges mellem at enten være etisk og juridisk eller opfylde den forvaltningspolitik, der er blevet mere styret af samfundsøkonomien, gennem årene. Det skal mere forstås som en bekymring for, at denne økonomistyret forvaltningspolitik undertrykker etik og jura i en sådan grad, at det ikke synes tydeligt i



sagsbehandlingen (Højlund & Juul, 2015). Når etik og jura undertrykkes ses netop de problematikker, som denne analyse tydeliggør. Borgerne oplever ikke at blive anerkendt og mødt, som det menneske, de er. Desuden oplever flere, at deres lovpligtige rettigheder ikke overholdes eller opfyldes fra det offentliges side, jf. afsnit 14.2. At samfundsøkonomien spiller en stor rolle, når der træffes afgørelser i sagsbehandlingen, kommer til udtryk, da informanterne blev spurgt om, hvad der skal til, for at privatpraktiserende socialrådgivere ikke længere ville være en nødvendighed for, at borgerne ville få en følelse af at blive anerkendt, og desuden at de blev inddraget og forelagt deres rettigheder. Her er et entydigt svar, at et bud ville være økonomiske sanktioner for det kommunale, såvel som borgerne kan blive økonomisk sanktioneret. S1 fortæller:

Jeg er helt sikker på at det er fordi de er uden konsekvens for kommunerne og lave dårlige afgørelser. Hvis det kostede kommunerne en eller anden bøde hver gang de træf en forkert afgørelse så kan jeg love dig for at så spidsede de blyanten inden de gjorde det. Lige nu der koster det dem ikke noget, de kan sådan set stoppe alle, lige nu er alle sygedagpengemodtagere for eksempel forlænget på grund af covid-19 og det har de været siden marts. På et eller andet tidspunkt, der er en kæmpe flaskehals derude og nu har de lige forlænget det igen, så nu er vi ovre en gang i det nye år. Men når på et eller andet tidspunkt, at det her cirkus stopper og de igen må stoppe sygedagpengene, så vil der være kommuner der stopper dem alle sammen og så kalkulerer de med x antal har overskud til at klage og x antal får vi medhold i i Ankestyrelsen. Og det er en meget bedre forretning end at sidde og gennemgå dem alle sammen slavisk og lave noget ordentligt sagsbehandlararbejde, og jeg kan love dig for at de medarbejdere der sidder og trykker på knappen, de synes ikke det er fedt. Men de er ligesom nødt til at acceptere at det er de vilkår de er ansat inde under, ikke. Så i forhold til hvorfor der er så mange sager der bliver hjemvist fra Ankestyrelsen, det er selvfølgelig fordi sagsarbejdet ikke er godt nok. Og min tese er, og den er jeg ikke ene om, det er at det er uden konsekvenser for kommunen og træffe forkerte afgørelser, det kan de bare gøre alt det de vil (Bilag 2, s. 187).

Borgeren, B2, udtrykker her en undring over, hvorfor de økonomiske sanktioner ikke går begge veje;



Den straf jobcenteret fik var at de fik en meget kras kritik fra Ankestyrelsen. Det var jo ikke sådan at de medarbejdere der havde været inde over de blev trykket i løn eller der skulle køres personalesag på dem fordi de havde udøvet et eller andet (Bilag 2, s. 120).

Men vi har faktisk mange gange tænkt over, hvorfor det kun er mig, der har en sanktion, der er jo sanktion over for mig, men ikke over for dem. Hvorfor var det ikke sådan at Ankestyrelsen et eller andet sted kunne påvirke, kunne pågive, kunne give dem nogle dagbøder, indtil, at de fik rettet op på min sag, agtig (Bilag 2, s. 121).

Der deles altså samme opfattelse, ved både private socialrådgivere og borgerne, om, at samfundsøkonomien, med årene, har større betydning for sagsbehandlingen end etik, anerkendelse og sågar også lovgivningen. "Om det er ved bøde eller det er ved at ændre refusionsordninger. Så længe det handler om økonomi, så vil der blive ved med at blive truffet de her afgørelser." (Bilag 2, s. 216). Som tidligere nævnt, er dette i lighed til det, Høilund og Juul (2015) er kommet frem til, netop at det er det økonomiske incitament, der tillægges størst vægt og betydning i sagsbehandlingen, i det moderne samfund, hvor netop samfundsøkonomien spiller en større rolle, end en individuel og konkret vurdering af det enkelte individ.

14.4.3 Hvem køber privat socialrådgivning?

Afslutningsvis vil der, i denne analyse, være fokus på hvem, der køber sig til privat socialrådgivning, og hvad dette kan være tegn på, i et samfundsperspektiv. Adspurgt om hvem det er, der henvender sig, for at købe privat socialrådgivning, fortæller S1, at de henvendelser, hun får, enten kommer fra borgere, som er ressourcestærke, eller fra ressourcestærke pårørende, til borgeren. "Det er helt tydeligt de stærke, som har været vant til at have kontrol over eget liv og har mistet den." (Bilag 2, s. 178). S1 tilføjer:

Jeg vil sige, at det er dem, der har været vant til at klare sig selv, enten på egne vegne eller på en pårørendes vegne, der er mange, der henvender sig på vegne af pårørende ikke, søskende eller børn eller et eller andet (Bilag 2, s. 179).

Og de er så vant til at gribe ud efter hjælp, ligesom hvis du skal du have solgt dit hus, så ringer du til en ejendomsmægler, eller hvis du skal have delt et bo, så ringer du til



en advokat og så videre, ikke. Det er dem, der er vant til at problemløse på en eller anden måde (Bilag 2, s. 179).

Den anden af de private socialrådgivere, S2, fortæller, at hendes kunder er forskellige, men at borgere, fra middelklassen, udgør den største kundegruppe.

Jeg har alt lige fra chefen, der har tjent 1 million om året og bliver en grøntsag næsten på grund af stress, og så har jeg, dem har jeg ikke så mange af, de kommer en sjælden gang imellem, og så har jeg en kæmpe stor middelklasse gruppe, kæmpe stor, det de aller aller fleste af mine sager er middelklassen, som har haft et helt "almindeligt liv", og situationstegn omkring "almindeligt liv" ikke også, med villa, vovse osv. Øh og så en dag bliver ramt af den her ulykke eller sygdom. De har været på arbejdsmarkedet i mange år. De har aldrig haft brug for hjælp fra systemet, de har aldrig været i familieafdelingsregi eller noget, de har aldrig troet, de skulle have hjælp fra det offentlige. Det er den allerstørste gruppe, jeg har. Og så har jeg ganske enkelte, få, på de her, der har været 20 år på kontanthjælp eller 15 år og stadigvæk ikke er afklaret, og for en dels vedkommende, er de, jamen der kan jeg jo sige, de er så syge, de skal have en førtidspension, altså det, de er virkelig, virkelig dårlige. Oftest psykisk. Psykisk sygdom, ja. Så det er et bredt spektrum, ja (Bilag 2, s. 198).

Ligesom S1, så oplever S2 også, at det kan være familie, der, i første omgang, retter henvendelse, på vegne af borgeren, ligesom det også kan være personer, fra borgerens netværk, der betaler den private socialrådgivers regning.

Det er meget ofte pårørende, jeg sender fakturaerne til. Jeg har også enkelte tilfælde, hvor det er vennerne, der er gået sammen om at låne pengene til borgeren.

Det er også jævnligt pårørende, der tager den første kontakt til mig. Enten fordi de er bekymrede for deres voksne søn, eller de har en hustru eller en ægte mand, der ikke selv har kræfterne til at ringe mig op (Bilag 2, s. 199).

De private socialrådgiveres udtalelser kan tolkes således, at deres kunder er mennesker, der enten selv har ressourcer til at kontakte og betale for en privat socialrådgiver, eller har et netværk i form af familie og venner, der kan hjælpe dem. Dette kræver, at borgerne har tilstrækkeligt med det, som Bourdieu kalder økonomisk og social kapital. Det er ikke gratis at antage en privat socialrådgiver. Det kræver, at borgeren enten selv har økonomisk kapital eller har social kapital, i form af et



netværk, med økonomi og villighed til at kunne hjælpe. Samtidig ses det, af udsagnene ovenfor, at det jævnligt er pårørende, der tager den første kontakt, til den private socialrådgiver, fordi borgeren ikke selv magter det. Dette kan tolkes således, at disse borgere ikke var blevet kunder hos en privat socialrådgiver, hvis ikke de havde haft en social kapital, i form af et netværk, der hjalp dem med at etablere kontakten, til en privat socialrådgiver. Borgerinformant, B3, siges at være et eksempel på en borger, med ressourcer, i form af familie, der har hjulpet med betaling og kontakt til en privat socialrådgiver:

Altså vi skulle have ordentlig fat den her gang, så valgte min søster og kontaktede ham (*Den private socialrådgiver*), så vi var helt sikre på, at vi fik den bedste vejledning og rådgivning, og at alt blev belyst. Så det var egentlig det, at det kom sig af (Bilag 2, s. 137).

Borgerinformant, B3, fortæller endvidere, at det er hendes mor, der har betalt den private socialrådgiver, og at hendes egen økonomiske situation har været medvirkende til, at hun ikke tidligere havde henvendt sig til en privat socialrådgiver.

Altså tanken havde for noget.. for lang tid siden strejft mig, men var også kommet, så havde jeg tænkt, åh nej hvad med pengene? Åh nej det koster jo og var egentlig kommet fra det igen. Men det er selvfølgelig, altså det er min mor, der har betalt den private socialrådgiver... (Bilag 2, s. 139).

Borgere, der ikke selv har råd til at betale, og som ikke har et netværk til at betale for sig, er således afskåret fra at købe sig til hjælp, hos en privat socialrådgiver. Dette kan ses som tegn på, at det er borgere, med ressourcer, der køber sig til privat socialrådgivning, mens mere udsatte borgere, der ikke har adgang til de samme ressourcer, må klare sig med den hjælp, de kan få ved kommunen, eller de må søge hjælp hos de frivillige bisidderordninger, der findes i civilsamfundet. Som nævnt i dette projekts problemfelt, så fandt Rådet for Socialt Udsatte, i en undersøgelse af bisidderordninger, at det gjorde en positiv forskel, for socialt udsatte borgere, at have en bisidder, men Rådet for Socialt Udsatte har ikke medtaget private socialrådgivere, i deres undersøgelse af bisidderordninger, fordi de ikke mener, at det er en reel mulighed for de mest socialt udsatte borgere at købe sig til professionel rådgivning (Rådet for Socialt Udsatte, 2018). Umiddelbart burde dette ikke være et problem, da borgerne, i princippet, skulle kunne få den vejledning, de har brug for, af de kommunale sagsbehandlere, ligesom borgerne burde kunne forvente, at kommunerne ikke



krænker deres retssikkerhed, overholder lovgivningen og opfylder forvaltningsretlige principper. At dette ikke altid er tilfældet, fremgår tydeligt af såvel den primære empiri som den sekundære empiri, i dette projekt. Det, at der sker krænkelser, af borgere, i den kommunale sagsbehandling, er ikke et nyt fænomen. Høilund & Juul påviste således allerede i 2005, hvor deres undersøgelse udkom første gang, at der, i kommunerne, sker krænkelser af borgernes rettigheder (Høilund & Juul, 2015). At der er borgere, der køber sig til privat hjælp fra en privat socialrådgiver er derimod et nyere fænomen. Hvis dette betyder, at borgere, der enten selv eller gennem netværk, har ressourcerne til at antage en privat socialrådgiver, er bedre stillet, i mødet med velfærdssystemet, end borgere, der ikke har samme mulighed, så kan det ses som tegn på en øget social ulighed. I forhold til om privat socialrådgivning er med til at bidrage til social ulighed, i form af et A og et B hold, svarer den private socialrådgiver, S2:

Jo, det er jo mine egne ord, du, for det har jeg også selv været ude at sige engang, nemlig at det deler dem op i a- og b-hold. Dem, der kan betale, og dem, der ikke kan. Og der er ikke noget, jeg er mere ked af, end at alle ikke kan betale for min bistand (Bilag 2, s. 220).

S2 siger endvidere:

Ej nu skal vi altså huske, dem der har pengene, har også lige så meget brug for min bistand, som dem, der ingen penge har. Men det, der jo er forfærdeligt ved det, det er, at nogle kan betale, og dem, der faktisk har lige så meget brug for mig, eller en af de andre, har ikke pengene til det (Bilag 2, s. 221).

Vi har, som nævnt i projektets indledning, ikke kunnet finde sekundær empiri, der specifikt beskæftiger sig med privat socialrådgivning. Der er således ikke empiri, der specifikt har målt på om borgere, der har købt sig til privat socialrådgivning, oplever et mere tilfredsstillende sagsforløb, end borgere, der ikke har en privat socialrådgiver, som bisidder eller partsrepræsentant. Men ud fra de udsagn, som borger informanterne, i den primære empiri, fremkommer med, kan det udledes, at de mener, at køb af privat socialrådgivning har gjort en positiv forskel for dem.

15 Konklusion

Vi har, i den ovenstående analyse, søgt at få en forståelse, af hvorfor nogle borgere finder det nødvendigt at antage en privat socialrådgiver, og hvilken forskel det gør for den enkelte borger at hyre



en privat socialrådgiver. Vi har desuden fået en forståelse af, hvad brugen af private socialrådgivere kan tolkes som udtryk for. Vi mener, at vi, ud fra analysen, har opnået en generaliserbar forståelse, der kan overføres bredt, til borgere, der har sager, hos den kommunale myndighed, og som køber sig til bistand, hos en privat socialrådgiver.

Ud fra udarbejdelsen af analysen kan vi konkludere, at til trods for at borgerne er forskellige, er der en del fællestræk i årsagerne til, hvorfor de har fundet det nødvendigt at hyre en privat socialrådgiver. Det kommer, blandt andet, til udtryk ved, at vi oplever, at borgerne generelt har en mistillid til systemet, og den sagsbehandling, som de modtager. Svaret på spørgsmålet om, hvorfor nogle borgere antager en privat social socialrådgiver, kan overordnet siges at være mistillid til det sociale arbejde, der udføres i kommunerne, og til kommunen som myndighed.

Vi mener at kunne konkludere, at en væsentlig årsag til denne mistillid er, at borgerne ikke oplever at få tilstrækkelig med vejledning, i kommunerne. Både borgere og private socialrådgivere giver, i analysen, udtryk for, at borgerne ikke bliver vejledt tilstrækkeligt. De private socialrådgivere fortalte, at en stor del af deres arbejde, består i at give borgerne den vejledning, de skulle have haft i kommunen. Vi fortolker udsagnene, i den primære empiri, således, at borgenes oplevelse af ikke at blive vejledt, betyder, at borgerne har svært ved at overskue deres egen sag, ved at forstå lovgivning og sagsgang, hvad der forventes af dem, samt hvilke rettigheder de har. Dette fører til frustration og mistillid, og behovet for vejledning er således én årsag til, at nogle borgere hyrer en privat socialrådgiver.

Igennem vores 3,5 år på socialrådgiveruddannelsen er vi blevet undervist i, at borgerne skal mødes, som eksperter i eget liv, og at sagsbehandlingen, i henhold til loven, skal tilrettelægges på en sådan måde, at borgerne får mulighed for at medvirke i deres sag. Ud fra såvel projektets primære empiri, som vi har indsamlet fra både borgere og private socialrådgivere, som ud fra den sekundære empiri, mener vi at kunne udlede, at dette ikke altid sker i praksis. Det betyder, at der sker krænkelse af borgernes retssikkerhed i kommunerne. Det sker, at borgere ikke føler sig set og hørt. De føler ikke, at de bliver inddraget med deres synspunkter i sagen, og får således ikke mulighed for at medvirke i egen sag. Når borgerne føler, at deres ekspertviden, om eget liv, ikke bliver inddraget, kan det få den betydning, at borgerne udvikler en utryghed og mistillid, mod både det offentlige system, som myndighed, og mod den offentlige socialrådgiver, der ses som myndighedens repræsentant. Dette kan det også få den betydning, at borgerne ender ud i at få en



følelse af håbløshed, og har svært ved at se vejen frem mod deres fremtidige mål. Ud fra udtalelserne, fra borgerinformanterne, de private socialrådgivere, samt den sekundære empiri, er det tydeligt, at det kan ende ud i at påvirke borgerens samlede situation negativt. Vi mener at kunne konkludere, at en oplevelse af ikke at blive set og hørt, og af ikke at kunne se meningen med sagsforløbet, er en årsag til, at borgere får mistillid, til det offentlige system, i en sådan grad, at de vælger at købe hjælp fra en privat socialrådgiver.

Ud fra vores analyse kan vi konkludere, at borgerne oplever, at de, ved at købe hjælp fra en privat socialrådgiver, oplever at få en bedre forståelse af både lovgivning, sagsgang og rettigheder. De oplever, at den private socialrådgiver er med til at sikre, at de reelt får mulighed for at medvirke i egen sag, ligesom den private socialrådgiver kan være med til at sikre, at borgerens sag bliver tilstrækkeligt oplyst og gøre indsigelse, når det ikke sker. Vi har, gennem vores analyse, fået en forståelse af, at en privat socialrådgiver giver borgerne tryghed og håb.

Vi ser, i den primære empiri, at både borgerinformanterne og de private socialrådgivere kommenterer på det magtforhold, der er i spil, mellem den kommunale sagsbehandler og borgeren. Vi har, i ovenstående analyse, brugt Foucault, og dennes udtryk om, at viden er magt. At nogle borgere vælger at hyre en privat socialrådgiver, kan derfor også ses som forsøg på at fremskabe en modmagt, i og med at den private socialrådgiver, i kraft af sin faglighed, har en større viden, end borgeren på fagområdet, og dermed kan den private socialrådgiver ses et forsøg på at skabe et mere jævnbyrdigt magtforhold, mellem borger og system, uagtet, at myndigheden, til at træffe afgørelser, fortsat ligger i det offentlige system. Vi mener således at kunne konkludere, at brugen af en privat socialrådgiver også gør en forskel for borgerne, i form af modmagt, og som et værn mod krænkelser.

Det kan synes paradoksalt, at borgere køber sig en ydelse som skulle være en del af sagsbehandlingen i det offentlige system.

Vi mener, at brugen af private socialrådgivere kan tolkes som udtryk for, at borgerne ikke oplever, at den sagsbehandling, der sker, i kommunerne, lever op til deres forventninger om at modtage den hjælp, som de har brug for, ligesom de ikke oplever at få den sagsbehandling, som de, ifølge lovgivningen, er berettigede til. Vi tolker endvidere brugen af private socialrådgivere som et udtryk for, at borgere der, enten direkte eller indirekte, har adgang, til de fornødne ressourcer, køber sig til ekstern rådgivning, hos private socialrådgivere, for derigennem at få den hjælp, de ikke får, i



kommunalt regi. Vi mener, i lighed med Høigaard og Juul, at der er tegn på, at lokalpolitiske økonomiske hensyn, i nogle kommuner, fører til, at borgernes rettigheder bliver krænket. Dermed kan brugen af private socialrådgivere også tolkes som reaktion på dette. Det fremgår af vores analyse, at køb af privat socialrådgivning har gjort en positiv forskel for borgerne, i den primære empiri. Dermed kan brugen af private socialrådgivere tolkes som et muligt tegn på en øget ulighed i adgangen til hjælp, i velfærdsstaten. Det sidste kan dog kun sige at være et muligt tegn, idet der ikke er forsket i, om borgere, der har købt sig til privat socialrådgivning, oplever et mere tilfredsstillende sagsforløb, end borgere, der ikke har en privat socialrådgiver, som bisidder eller partsrepræsentant. Der synes således at være brug for yderligere forskning i dette spørgsmål.

Opsummeret kan vi konkludere, at borgere køber sig til privat socialrådgivning, fordi de har mistillid til systemet, og at de oplever, at den private socialrådgiver gør en forskel, i form af tryghed og håb. Brugen af private socialrådgivere kan tolkes som et udtryk for modmagt, og for at borgere ikke har tillid til, at de får den hjælp, de har brug for, og ret til, i systemet og derfor ser sig nødsaget til at købe ekstern hjælp hos en privat socialrådgiver.

16 Perspektivering

Ud fra den empiriske undersøgelse, vi har foretaget, i dette projekt, vil vi, i perspektiveringen, komme med forslag til, hvor man kan lave forbedringer, i forhold til det sociale arbejde, som vi kender i dag. I en rapport, udgivet fra Embedsværket, nævnes muligheden for at oprette en retssikkerhedsfond (Embedsværket, 2020). Dennes funktion vil være til brug, når kommunerne har givet afslag på ydelser, til borgere, som de rent lovmæssigt havde krav på. I så fald skal den pågældende kommune betale besparelsen til fonden. Det er så meningen, at denne fond skal stå for at administrere pengene til brug ved eksempelvis compensation, rådgivning samt forskning som alt sammen skal være til fordel for borgerne (Embedsværket, 2020). Det er intentionen, at de midler, der er til rådighed via denne fond, på sigt, skal være med til at rette op på retssikkerheden for den enkelte borger (Embedsværket, 2020). Eksemplet, der her er taget udgangspunkt i, stammer fra handicapområdet. Men tankerne bag denne retssikkerhedsfond, ser vi, med fordel, kan implementeres på, blandt andet, beskæftigelsesområdet. Ved implementering af en sådan fond, vil der øges fokus, hos kommunerne, til at behandle borgernes sager korrekt fra begyndelsen. Tanken med denne fond er opstået, fordi fire ud af ti klagesager bliver omgjort, uden at det har, nogle videre,



konsekvenser for de berørte kommuner (Embedsværket, 2020). Denne retssikkerhedsfond vil, på den måde, sikre, at kommunerne ikke kan gøre som det passer dem, uden at det får en konsekvens for dem. Det er indtil videre blot et forslag, så ingen ved endnu, om det bliver vedtaget. Men sådan som tingene forholder sig, på nuværende tidspunkt, så kunne dette bidrage til en forbedring af den måde, systemet er opbygget på, i dag.

I Hjørring Kommune har der, ligeledes, været fokus på, hvordan den aktive beskæftigelsesindsats kan forbedres, og er her kommet frem til en investeringsstrategi (Hjørring Kommune, 2015). I denne investeringsstrategi, er der sat penge af til at ansætte flere 'varme hænder', på beskæftigelsesområdet. På den måde kan antallet af sager, som den enkelte socialrådgiver sidder med, nedbringes og sikre, at der er sat mere tid af, til den enkelte borger. Årsagen til dette er for at sikre at socialrådgiveren, på den måde, har den tid, det kræves for, at vedkommende får mulighed for at udfolde sine socialfaglige kompetencer tilstrækkeligt (Hjørring Kommune, 2015). På denne baggrund menes der, i Hjørring Kommune, at der kan foretages kvalificerede vurderinger, i den enkelte borgers sag, som foretages efter en konkret individuel vurdering (Hjørring Kommune, 2015). Da det har vist sig at have positive effekter på beskæftigelsesområdet, i Hjørring Kommune, at nedsætte sagstallet, hos den enkelte rådgiver, mener vi derfor, at andre kommuner kunne lade sig inspirere af dette. Det er vigtigt, at den enkelte rådgiver har de rammer, der skal til, og dermed den tid, det kræver for, at vedkommende får muligheden for at udføre et godt socialt arbejde. Dette mener vi både vil komme den enkelte kommune til gavn, og ligeledes være med til at øge den enkelte borgers tryghed, i forhold til den kommunale sagsbehandler. Dansk Socialrådgiverforening har, i den sammenhæng, som tidligere nævnt, i projektet, fastsat vejledede sagstal for, hvor mange sager, den enkelte socialrådgiver kan have ansvar for (Dansk Socialrådgiverforening, 2020). Dette er på samme måde vejledende for kommunerne, og sagstal de bør stræbe efter at overholde. Det Hjørring Kommune har fundet ud af, er værd at tage til overvejelse, da dette har vist sig at virke. Så den enkelte kommune kunne arbejde på at implementere noget lignende, for at forbedre den allerede eksisterende beskæftigelsesindsats.

Ligeledes er der fremstillet et borgerforslag, af Louise Schelde Frederiksen, som omhandler 'Sagsbehandlingsgaranti med nationale tidsfrister og tværfaglig kvalitet i sagsbehandlingen for syge' (Folketinget, 2020). Med dette borgerforslag vil der, hvis det bliver indført, i Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 6, indføres nationalt fastsatte tidsfrister for afklaring af arbejdsevnen, frem



mod afgørelse af et mere permanent forsørgelsesgrundlag. Ligeledes skal § 3, i Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, præciseres til også at omfatte sagsbehandlingstider, for afklaring af arbejdsevnen, og forsørgelsesgrundlag på beskæftigelsesområdet (Folketinget, 2020). Hensigten med borgerforslaget er, at fristerne skal fastlægges nationalt, sådan at der, på den måde, sikres en mere ensartet sagsbehandling, uanset hvilken kommune, borgeren bor i. Samtidig skal det være med til at bidrage til og sikre gennemsigtighed, tryghed og tillid til den offentlige forvaltning (Folketinget, 2020). Af borgerforslaget fremgår det, at det ikke skal være muligt at fastholde borgere, i afklaringsforløb, som er uden et klart formål. Altså må man ikke opstarte et afklaringsforløb uden, der foreligger et klart mål, som der arbejdes hen efter. Der skal ligeledes være en klar lovhjemmel, som sikrer en sagsbehandlingsgaranti, på maksimalt 2 år, fra tidspunktet ved borgerens første henvendelse, til jobcenteret i bopælskommunen. Dette skal indføres og være gældende for personer, der modtager dagpenge, sygedagpenge, kontanthjælp, uddannelseshjælp, ressourceforløbsydelse i jobafklaringsforløb, ressourceforløbsydelse i ressourceforløb, samt ledighedsydelse (Folketinget, 2020). Med denne indførelse sikres danske borgere, ligegyldig hvilken kommune de måtte tilhøre, den samme sagsbehandlingsgaranti. Ligeledes vil det være slut med formålsløse jobafklaringsforløb. Det vil samtidig bidrage til en positiv fremgang i sagsbehandlingstiden, af den enkelte borgers sag, hos kommunen, fra at de træder ind ad døren, til at de står med en afgørelse, på deres sag. Den enkelte borger ved, fra starten, hvor lang tid, der maksimalt må gå, inden deres sag er afsluttet. Dette kan bidrage til, at borgerne får tilliden tilbage, hvad angår hjælpen fra det offentlige, samtidig med, at det kan afstedkomme motivation, hos borgeren, ved, at denne er sikret en afklaring, indenfor en, på forhånd, fastsat tidshorisont. Dette kunne også være et forslag til, hvordan den aktive beskæftigelsesindsats kunne forbedres.



17 Litteraturliste

17.1 Kilder

- Advokaten. (02. 06 2020). Stram op på sagsbehandlingen. *Advokaten*. Hentet 20. 11 2020 fra <https://www.xn--advokatnvet-edb.dk/Service/Publikationer/Tidligere%20artikler/2020/Advokaten%202/Advokaten%202%20Tema%20Stram%20op%20paa%20sagsbehandlingen.aspx?fbclid=IwAR2WuQ5eib9a3mV7VGX90NdfWFSmPhzXyhu8KLrfGJeZfGqcx9rDmmmWQmY>
- Andersen, J. (2016). *Socialforvaltningsret*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag.
- Andersen, L. B., Greve, C., & Torfing, J. (2017). *Offentlige Styringsparadigmer: Konkurrence og sameksistens*. København: Jurist og Økonomforbundets Forlag.
- Andersen, S. A. (2007). Kritisk realisme som perspektiv i socialt arbejde - en introduktion og forskningsoversigt. *Social skriftserie*(8).
- Ankestyrelsen. (06 2020). *Ankestyrelsens årsopgørelse for sagsbehandling 2019*. Hentet 01. 11 2020 fra <https://ast.dk/publikationer/ankestyrelsens-arsopgoerelsen-for-sagsbehandling-2019>
- Baadsgaard, K., Jørgensen, H., Nørup, I., & Olesen, P. (2014). *Jobcentre og klemte kvalifikationer*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Bømler, T. (2011). *Fra socialstat til kontrolstat*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Bømler, T. (2015). *Det sociale arbejdes organisering*. Hans Reitzels Forlag.
- Beskæftigelsesministeriet. (03. 02 2020). *Nyheder*. Hentet 03. 02 2020 fra [Beskæftigelsesministeriet.dk: https://bm.dk/nyheder-presse/nyheder/2020/02/ledige-skal-have-en-vaerdig-behandling/](https://bm.dk/nyheder-presse/nyheder/2020/02/ledige-skal-have-en-vaerdig-behandling/)
- Bredgaard, T., Jørgensen, H., Madsen, P. K., & Rasmussen, S. (2017). *Dansk arbejdsmarkedspolitik*. København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag .
- Caswell, D., & Dall, T. (2015). Forståelser af arbejdsløshed og arbejdsløse. I *Socialt arbejde i en foranderlig verden* (s. 259-274). København: Akademisk Forlag.
- Christensen, L. C., & Paulsen, S. (10. 09 2020). Arbejds miljø: Flere kommuner rammer DS' vejledende sagstal. *Socialrådgiveren*(9), s. 32-36. Hentet 13. 11 2020 fra <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2020/09/2020-09-Socialraadgiveren.pdf>
- Dall, T. (2015). Langtidsarbejdsløshed. I P. Bundesen, A. Christensen, & T. Rasmussen (Red.),



Sociale Problemer (s. 257-276). København: Hans Reitzels Forlag.

Danmarks Radio. (8. februar 2018a). *Om DR*. Hentet 18. september 2020 fra dr.dk:

https://www.dr.dk/om-dr/programmer-og-koncerter/magtesloes-i-systemet?fbclid=IwAR3c9pkiumcV9_9EQ5LcQ061qwwPyYkhMILC7OvveFPdOOE_oxVzOQ3jfn4

Danmarks Radio. (29. maj 2018b). *Seneste nyt: Regionalt*. Hentet september 20 2020 fra dr.dk:

https://www.dr.dk/nyheder/regionale/nordjylland/flere-hyrer-private-socialraadgiverborgere-foeler-sig-utrygget?fbclid=IwAR1ySDdkdZe6B2pOt8tKKZXONnY908KQJd0z4gt_IXX6I_OBbljvFBAd5U

Dansk Socialrådgiverforening. (1. 04 2020). *ds-vejledende-sagstal*. Hentet 01. 12 2020 fra

[socialraadgiverne.dk: https://socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/sagstal/ds-vejledende-sagstal/](https://socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/sagstal/ds-vejledende-sagstal/)

Duus, G., & Olsen, J. B. (2016). *Menneskenære grundbegreber*. Frederiksberg C: Samfundslitteratur.

Eistrup, J., & Christensen, A. B. (2016). De beskæftigelsespolitiske og forsørgelsesmæssige ordninger - seneste reformer og politiske perspektiver. I M. Goli, & L. Hansen (Red.), *Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde I teori og praksis* (s. 55-89). København: Hans Reitzels Forlag.

Embedsværket. (2020). *Retssikkerhed for udsatte borgere - Analyse og anbefalinger til nye handlemuligheder for politikere, offentlige myndigheder og NGO'er, der kan styrke retsstillingen for borgere med handicap og sikre en lovlign udmøntning af sociallovgivningen*.

København: Advokatrådet. Hentet 12. 11 2020 fra

<https://www.advokatsamfundet.dk/Service/Nyheder/2020/Advokatraadet%20Handicappede%20borgeres%20retssikkerhed%20skal%20forbedres.aspx?fbclid=IwAR0XxiUP9qsXabmX3YYkYvLuPuhsHChGNAqs4F1HiFRJL7KdH9LNStNRork>

Folketinget. (11. 11 2020). *borgerforslag.dk*. Hentet 15. 12 2020 fra www.borgerforslag.dk:

<https://www.borgerforslag.dk/se-og-stoet-forslag/?Id=FT-05838>

Folketingets Ombudsmand. (15. November 2020). *Officialprincippet*. Hentet Januar 2021 fra Folketingets Ombudsmand:

https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/officialprinci



ppet/

- Glintborg, C. (2018). *Rehabiliteringspsykologi - en introduktion i teori og praksis*. Århus: Århus Universitetsforlag.
- Goffman, E. (2009). *Stigma*. Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- Goli, M. (2016). Beskæftigelsespolitik mellem struktur og konjunktur. I M. Goli, & L. Hansen (Red.), *Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde i teori og praksis* (s. 23-54). København: Hans Reitzels Forlag.
- Graven, V., & Olsen, J. B. (2018). *Hvor der er håb - Fra teori til sundhedsfaglig praksis*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Guldager, J. (2015). *Videnskabsteori - en indføring for praktikere*. København: Akademisk Forlag.
- Hansen, I. B. (2015). Retssikkerhed. I I. B. Hansen, H. Nørrelykke, H. Sjelborg, & P. Bundesen, *Borgerinddragelse og retssikkerhed*. Hans Reitzels Forlag.
- Høilund, P., & Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde* (2. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Hjørring Kommune. (2015). *Hjørringmetoden - Arbejdsrettet rehabilitering i teori og praksis*. Hjørring: Hjørring Kommune. Hentet 8. 12 2020 fra http://iar.hjoerring.dk/media/11943/hjoerringmetoden-28-05-15_.pdf
- Honneth, A. (2006). *Kamp om anerkendelse - Sociale konflikters moralske grammatik*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen, S. (2018). *Kvalitative undersøgelser i praksis - Viden om mennesker og samfund*. København: Samfundslitteratur.
- Institut for Menneskerettigheder. (2017). *Retssikkerhed i kommunerne*. København: Institut for Menneskerettigheder. Hentet 12. 11 2020 fra <https://menneskeret.dk/udgivelser/retssikkerhed-kommunerne>
- Järvinen, M., Larsen, J. E., & Mortensen, N. (2004). *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Johansen, H. (2016). Profession og socialt arbejde. I R. Porsborg, H. Nørrelykke, & H. Antczak (Red.), *Socialrådgivning og socialt arbejde* (s. 51-82). København: Hans Reitzels Forlag.
- Johansen, M. B., & Olesen, S. G. (2011). *Professionernes sociologi og vidensgrundlag*. Århus: Via System.



- Kvale, S., & Brinkmann, B. (2009). *Interview Introduktion til et håndværk* (2 udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Løgstrup, K. (1989). Den etiske fordring. I M. Pahuus, *Mennesket og dets udtryksformer* (s. 56-60). Aarhus: Forlaget Philosophia.
- Møller, I. H. (2016). De fire socialreformer i moderne tid. I I. H. Møller, & J. E. Larsen (Red.), *Socialpolitik* (s. 93-128). København: Hans Reitzels Forlag.
- Mik-Meyer, N., & Villadsen, K. (2007). *Magtens former*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Nielsen, T. (2010). *Elementær psykologi*. København: Frydenlund.
- Paulsen, S. (11. februar 2019b). Det er en fordel, at jeg også har siddet på den anden side af bordet. (M. Bilstrup, Red.) *Socialrådgiveren*(2). Hentet fra https://socialraadgiverne.dk/faglig-artikel/det-er-en-fordel-at-jeg-ogsaa-har-siddet-paa-den-anden-side-af-bordet/?fbclid=IwAR14TU43CRnkWQLmpxk_Jjdp9xH28qnbw7I3yTWmGIw21r9IhbocW4ciFJM
- Prieur, A., & Sestoft, C. (2006). *Pierre Bourdieu: En introduktion*. Hans Reitzels Forlag.
- Psykiatrifonden. (17. Maj 2019). *Psykiatrifonden*. Hentet fra Undersøgelse af psykisk helbred og livskvalitet hos mennesker med sygdom, der er tilknyttet et jobcenter: <https://www.psykiatrifonden.dk/nyheder/2019/ny-undersoegelse-jobcentre-goer-sygemeldte-mere-syge.aspx>
- Psykiatrifonden, & Sind. (2019a). *Undersøgelse af psykisk helbred og livskvalitet hos mennesker med sygdom, der er*. København: Psykiatrifonden.
- Psykiatrifonden, & SIND. (17. 05 2019). *Psykiatrifonden.dk*. Hentet 17. 10 2020 fra <https://www.psykiatrifonden.dk/nyheder/2019/ny-undersoegelse-jobcentre-goer-sygemeldte-mere-syge.aspx>
- Ravn, R. (2019). *Beskæftigelsesrettet rehabilitering: En evaluering af Hjørring Kommunes investering på beskæftigelsesområdet*. Aalborg Universitet. Det Samfundsvidenskabelige Fakultet. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag. Hentet 05. 11 2020 fra https://vbn.aau.dk/ws/portalfiles/portal/306033214/PHD_Rasmus_Ravn_E_pdf.pdf



Rådet for Socialt Udsatte. (2018). *Bisidderordninger for socialt udsatte*. Rådet for Socialt Udsatte.

Hentet 19. september 2020 fra <https://www.udsatte.dk/publikationer/bisidderordninger-for-socialt-udsatte?fbclid=IwAR2XBUB3LGdFLXI5hEpNuhOzC7L-Mxl1EVhuzJ2mk9vNQz3I4u98fCJVklc>

Rendtorff, J. D. (2013). Fænomenologien og dens betydning. I J. D. Rendtorff, & P. B. L. Fuglsang (Red.), *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne : på tværs af fagkulturer og paradigmer* (3. udg., s. 259-289). Frederiksberg: Samfundslitteratur. Hentet 15. september 2020 fra <http://www.livsverden.dk/emnesider/introduktion-eksistentiel-faenomenologi>

Richter, J. (2011). Magt og afmagt i individets liv. *Psyke og Logos*, 32(2).

Thagaard, T. (2004). *Systematik og indlevelse - En indføring i kvalitativ metode*. København: Akademisk Forlag.

Thorsen, M. (14. maj 2020). *Debat*. Hentet 19. september 2020 fra Information.dk:

https://www.information.dk/debat/2020/05/kommuner-boer-straaffes-oekonomisk-naar-kraenker-udsatte-borgeres-retssikkerhed?lst_cntrb&fbclid=IwAR0xUCAuXW_TyWcWk9FBgR2zaDbV7jCey_YIXix1B9Ug_yqsIXNJane2lic

Væksthusets Forskningscenter. (15. 03 2017). *Publikationer*. Hentet 15. 11 2020 fra væksthusets-forskningscenter.dk: <https://vaeksthusets-forskningscenter.dk/publikationer/sagsbehandlereffekter/>

17.2 Lovgrundlag

17.2.1 Love

Forvaltningsloven, LBK nr. 571 af 19/12/1985 som senest ændret med lov nr. 433 af 22/4/2014.

Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (Beskæftigelsesindsatsloven), LBK nr. 548 af 7/5/2019.

Lov om aktiv socialpolitik (Aktivloven), LBK nr. 455 af 10/6/1997 som senest ændret med lov nr. 981 af 23/9/2019.

Lov om offentlighed i forvaltningen (Offentlighedsloven), LBK nr. 606 af 12/6/2013 som senest ændret med lov nr. 145 af 24/2/2020.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Retssikkerhedsloven), LBK nr. 453 af 10/6/1997 som senest ændret med lov nr. 1555 af 2/11/2020.



Lov om social service (Serviceloven), LBK nr. 573 af 24/6/2005 som senest ændret med lov nr. 1287 af 28/8/2020.

17.2.2 Bekendtgørelser

Bekendtgørelse om retssikkerhed og administration på det sociale område, BEK nr. 1846 af 7/12/2020.

17.2.3 Lovforarbejder

L 228 1996-1997 Forslag til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område. Som vedtaget med lov nr. 453 af 10/6/1997.

17.2.4 Forordninger

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016, om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse).