



Forside

Eksamensopgave

Semester:	7. Semester
Modul:	13
Gruppenr.:	44
Antal anslag:	155.892
Titel Dansk:	Borgere i hjemløsheds oplevelser af mødet med socialområdet.
Titel Engelsk:	Homeless individuals experience within the social sector.
Dato:	02.01.2026
Vejleder:	Trond Beldo Klausen

Navn:	Mathilde Tuulia Rauhala Mortensen
Studentmail:	Mtrm22@student.aau.dk
Navn:	Maria Louise Baunsgaard Fisker
Studentmail:	Mfiske20@student.aau.dk



Abstract

This project aims to understand the individual's perspective on management of their own interests and the access and exercise their rights in the Danish socialwelfare system. Furthermore, contributes the social workers with a perspective in the individuals experience, through their knowledge and experience in the field. The study is based on qualitative data collected through semi-structured individual interviews with adults experiencing homelessness and residential social workers at homeless shelters. The analyse is based on the experiences of the informants and will be interpreted in the context of Martha Nussbaum's Capability approach, Pierre Bourdieu Theory of capital, Axel Honneth Theory of Recognition and Theory of Stigma.

Individuals who experience homelessness have psychosocial vulnerabilities and complex support needs, which leads to more frequent contact with the social services (Eiriksson & Nordland, 2020; Benjaminsen & Enemark, 2024). The system is perceived as complex, inaccessible and difficult to navigate, and the ability to navigate depends on the resources individuals possess. The findings demonstrate that individuals experiencing homelessness lack the level of capital and therefore resources, presupposed by the system, to navigate and seek help. Further findings show that the relation between the individual and their municipal social worker is seen as a factor for their ability to attend for their own interests and realisation of their legal rights. The results demonstrate that they perceive their legal rights are generally formally established, but individuals experiencing homelessness are unable to access their right and thereby realising them. Their access to exercising their rights is challenged by limited contact with their municipal social worker, insufficient inclusion and limited personal resources. The study shows a key factor for individuals experiencing homelessness ability to attend for their own interests and realisation of their rights, depends on the presence and involvement of a third party, consisting of a support person, with knowledge of the system.

In conclusion, the analysis demonstrates that individuals experiencing homelessness perceives challenges for independently attending their own interest and realisation of their rights. Furthermore, that support from a third party enchases their ability in this regard.



Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	1
2. Problemfelt	1
2.1. Problemformulering	4
2.1.1. Problemformulerings relevans	4
2.2. Afgrænsning.....	5
2.2.1. Målgruppe	5
2.2.2. Retsregler	6
2.2.2.1. Retssikkerhedsloven	6
2.2.2.2. Forvaltningsloven	7
2.3. Definition af centrale begreber.....	8
3. Forskningsoversigt	9
4. Teoretisk grundlag	10
4.1. Kapabiliteter.....	11
4.2. Bourdieu	12
4.3. Anerkendelse	13
4.4. Stigmatisering	14
5. Videnskabsteoretiske tilgang	15
5.1. Hermeneutiske cirkel	16
5.2. Forforståelse	17
6. Metodisk tilgang	18
6.1. Kvalitativ metode	18
6.2. Interviewguide	19
6.3. Udvælgelse af informanter	20
6.4. Transskribering	21
6.5. Kvalitet	21
6.6. Abduktiv tilgang.....	22
6.7. Juridiske og etiske overvejelser.....	22
6.8. Analyse strategi.....	23
6.8.1. Kodning.....	24



7. Præsentation af informanter.....	25
7.1. Informant 1 – “Bo”	25
7.2. Informant 2 - “Finn”.....	25
7.3. Informant 3 - “Pia”	25
7.4. Informant 4 - “Ann”	26
8. Analyse	26
8.1. Navigation i systemet	26
8.2. Relation	30
8.3. Stigmatisering	34
8.4. Retssikkerhed	37
8.4.1. Retssikkerhedsloven	37
8.4.1.1. Retten til medvirken i egen sag	37
8.4.1.2. Officialprincip	43
8.4.1.3. Helheds- og vejledningsprincippet	45
8.4.2. Forvaltningsloven	49
8.4.2.1. Bisidder	49
8.4.2.2. Partshøring.....	54
8.4.2.3. Klageadgang/vejledning	58
9. Konklusion	61
10. Perspektivering og handlemuligheder.....	63
11. Litteraturliste.....	67

1. Indledning

Når behovet for hjælp opstår, mødes man i Danmark af et velfærdssystem. Dette system er opbygget efter en velfærdsmodel, som skal sikre lige adgang til velfærdsydelserne, adgangen er uanset og uafhængig af borgeres sociale situation og personlige udfordringer (KL, 2024; Færch, 2025). Velfærdsmodellen skaber et velfærdssamfund som skal sikre den rette hjælp, som behovet tilsiger (Færch, 2025). I mødet med velfærdssamfundet ses det at det for udsatte borgere kan opleves besværligt at navigere og forstå systemet, grundet dets kompleksitet (Eiriksson et al., 2024; Nygaard-Christensen & Gamsgaard, 2023). Velfærdssystemet er organiseret således at kommunerne står med hovedansvaret for de tætte borgerrettet velfærdsopgaver, herunder de sociale indsatser og sociale ydelser (Eiriksson & Nordland, 2020). Med disse opgaver følger et ansvar for borgeren, da afgørelser indenfor områderne kan have afgørende betydning for borgernes liv. Disse slags afgørelser kan have indvirkning på livskvaliteten og borgers mulighed for livsudfoldelse. Dette har særdeles betydning for borgere i en udsat position, da de hyppigere er i kontakt med systemet (Eiriksson & Nordland, 2020). I forbindelse hermed har vi en interesse for at kigge på mødet med systemet, for nogle af de borgere som defineres som nogle af de mest udsatte borgere i Danmark.

2. Problemfelt

Nogle af de borgere i Danmark som mødes af systemet, er borgere i hjemløshed. I den seneste kortlægning af hjemløshed i 2024, fremgår det at der i Danmark er 5989 borgere i hjemløshed. Siden 2019 ses der fald i antallet af borgere i hjemløshed, hvorimod der igen over de seneste par år ses en stigning i antallet (Benjaminsen, 2024). Hjemløshed defineres som: "Personer i hjemløshed råder ikke over egen (ejet eller lejet) bolig eller værelse. De er derfor uden opholdssted den kommende nat, henvist til midlertidige boligalternativer eller bor midlertidigt eller uden kontrakt hos familie, venner og bekendte." jf. vejledning om hjælp og støtte efter lov om social service. De forskellige hjemløshedssituationer, beskriver VIVE eksempelvis som: sofasovere, gadesovere og boformsbrugere (Benjaminsen, 2024). Hjemløshed omhandler ikke kun det at stå uden bolig, men er et flertydigt begreb, som kan indbefatte individuelle problemstillinger, som: misbrugsproblematikker, psykiske sygdomme

eller andre psykosociale udfordringer, jf. vejledningen om botilbud m.v. til voksne (Social- og Boligstyrelsen, 2025a). Hjemløshed referer både til reel hjemløshed, som er borgere der mangler en bolig og samtidig har flere forskellige sociale problemer, samt funktionel hjemløshed, som er borgere der har en bolig, dog af forskellige årsager ikke kan opholde sig i den (Social- og Boligstyrelsen, 2025a).

Borgere i hjemløshed defineres af Lars Benjaminsen, seniorforsker i hjemløshed, til at have så stor en kompleksitet i udfordringsbilledet, at dette påvirker deres ageren i velfærdssystemet (Benjaminsen & Enemark, 2024). Tillige fremhæver Institut for menneskerettigheder, i undersøgelsen hjemløses rettigheder i kommunen, at borgere i hjemløshed har udfordringer med at navigere sig i det komplekse velfærdssystem (Institut for Menneskerettigheder, 2017). Regeringen giver i sit udspil til værdighedsreformen udtryk for at: "Mange af de mest udsatte borgere oplever systemet som utilgængeligt, uoverskueligt og vanskeligt at navigere i. Det kan betyde, at de ikke får den hjælp, de har brug for" (Social- og Boligministerieret, 2025, s. 10). Udover at det ses udfordrende at navigere i systemet, kan der samtidigt opstå retssikkerhedsmæssige udfordringer i mødet med systemet. Justitia som er Danmarks juridiske uafhængige tænketank, giver udtryk for at:

"Retssikkerhedsmæssige udfordringer kan naturligvis opstå på alle områder, men når de opstår på social- og beskæftigelsesområdet, rammer det i særlig grad udsatte og andre ressourcetsvage borgere, der på grund af sygdom [...], misbrug af alkohol og euforiserende stoffer, hjemløshed, dårlig økonomi eller lignende er mere afhængige af det offentlige system end andre borgere [...]" (Eiriksson & Nordland, 2020, s. 7).

I forlængelse af målgruppen udsatte borgere, beskriver Justitia i deres rapport Usynlige udsatte i Danmark, at borgere i hjemløsheds situation må betragtes som en særdeles udsat position, med høj grad af kompleksitet, idet der ses et sammensat udfordringsbillede (Justitia, 2022; Benjaminsen & Enemark, 2024). I denne kontekst understreger Justitia, at borgere i hjemløsheds mulighed for adgang til nødvendige ydelser og støtte er udfordret (Justitia, 2022). For mange borgere i hjemløshed udgør overførselsindkomster deres primære forsørgelsesgrundlag, hvor den største andel af målgruppen er kontanthjælpsmodtagere (Benjaminsen & Enemark, 2024). Kontanthjælpen, samt andre overførselsindkomster er et

økonomisk sikkerhedsnet, for de borgere der ikke kan forsørge sig selv jf. lov om aktiv socialpolitik (LAS) § 1 stk. 1 nr. 2.

I mødet med socialområdet skal det sikres at borgeren gennem kommunen, får mulighed for varetage af egne interesser, ved orientering omkring regler og praksis (Beskæftigelsesudvalget, 2023; Eiriksson et al., 2024). Hvorfor det skal sikres at borgeren er informeret, for hertil at forebygge fejl og misopfattelse, som kan føre til retstap (Beskæftigelsesudvalget, 2023). Overstående kan sættes i relation til grundlaget for Social- og Boligstyrelsen ansøgningspulje omhandlende retshjælp til borgere i hjemløshed, som er at: “[...] kommunernes rådgivning af socialt udsatte borgere i forbindelse med ansøgninger, afgørelser og klagevejledning ofte er uforståelig for borgerne.” (Social- og Boligstyrelsen, 2025b, afs. 3). Det fremhæves hertil at dette kan påvirke om borgeren får den rette hjælp, som de har behov for samt ret til (Social- og Boligstyrelsen, 2025b). Ombudsmanden har peget på at borgere går glip af de rettigheder loven tilsiger at de har, hvis ikke de bliver velinformerede herom (Ombudsmanden, 2024a). I forlængelse af rettigheder, ses der i Ankestyrelsens Retssikkerhedsenheds undersøgelse en problematik, idet de deltagende kommuner, benævner at det er de færreste borgere i udsathed, der besidder ressourcer til at klage (Ankestyrelsen, 2021; Ankestyrelsen, 2023). Justitia fremhæver at det i særdeleshed er gældende for borgere i hjemløshed (Justitia, 2022). Justitia påpeger at klageprocessen er ressourcekrævende og lang for borgere i udsathed (Eiriksson & Nordland, 2020). Generelt ses det at der på socialområdet er sket en stigning i omgørelsen af afgørelser fra Ankestyrelsen. Justitia påpeger at der hertil ses indikationer på at retssikkerheden i kommunerne lider under et stort pres (Eiriksson & Nordland, 2020).

En borger i hjemløshed giver i forbindelse med en artikel fra Sand udtryk for at: “Som hjemløs har man ikke mange rettigheder. Men de få rettigheder, vi har er vigtige.” (Krag, 2025, afs. 2). Set fra et juridisk perspektiv er mangel på retssikkerhed for personer i udsatte positioner, altså for personer i hjemløshed, problematisk i sig selv, men manglen heraf har derudover tillige en række følgevirkninger. Herunder påvirkning og øgning af den allerede udsatte borgers udsathed (Embedsværket, 2020; Eiriksson & Nordland, 2020).

2.1. Problemformulering

Hvordan oplever borgere i hjemløshed deres mulighed for varetagelse af egne interesser samt realiseringen af deres retssikkerhed i mødet med socialområdet?

2.1.1. Problemformulerings relevans

Vi finder det relevant at undersøge borgere i hjemløsheds møde med systemet, da Regeringen selv udtaler følgende omkring velfærdssamfundet: "Et finmasket sikkerhedsnet, hvor du kan få hjælp fra det offentlige til langt det meste. Men vi lykkes ikke altid godt nok med at hjælpe jer, der lever meget udsatte liv." (Social- og Boligministeriet, 2025, s. 4). På baggrund af udgivelsens af Regeringens værdighedsreform og den øget opmærksomhed på området, finder vi det relevant at undersøge borgerperspektivet, for herigennem at belyse et vigtigt perspektiv, som netop er retssikkerhed (Social- og Boligministeriet, 2025). Vi finder det derfor interessant at kigge på problemstillingen fra et borgerperspektiv, for herigennem at bidrage med målgruppens egne faktiske oplevelser med mødet med det offentlige velfærdssystem. I øje med at undersøgelsen skal bidrage til socialrådgiverfaget, vil vi inddrage socialrådgiverperspektiver, da der herigennem skabes en kobling mellem borgerens oplevelser samt den socialfaglige praksis.

Vi tillægger herunder problemformuleringen at være relevant, idet Rådet for Socialt Udsatte fremhæver at der på området ikke hidtil er lavet mange undersøgelser af udsattes oplevelse og møde med kommunerne (Rådet for Socialt Udsatte, 2020). Vi ser hertil en relevans i at give borgere i en udsat position, mulighed for selv at komme til orde og give dem rum og plads til at blive hørt. Vi ser hertil en relevans i at forsøge at bidrage med brugbar viden, da retssikkerheden er vigtig for hele grundlaget for det offentlige velfærdssystem (Institut for Menneskerettigheder, 2020). Sikring af retssikkerheden ses hertil som grundlæggende og essentielt for socialrådgiverens arbejde med borgere i systemet, ikke kun i relation til overholdelse af lovgivning, men også for den retfærdige behandling af borgeren (Ankestyrelsen, 2023).

2.2. Afgrænsning

I det følgende vil vi sætte rammerne for projektet og dets undersøgelsesfelt, i relation til den undersøgte målgruppe, og det målgruppen undersøges på baggrund af. Herunder vil der komme en afgrænsning af målgruppen samt en afgrænsning af retsregler for retssikkerheden, som vil anvendes i projektet i besvarelsen af overstående problemformulering.

2.2.1. Målgruppe

Dette projekt vil afgrænse sig til målgruppen udsatte borgere i hjemløshed. Vi afgrænser os til aldersgruppen over 18 år, dette er på baggrund af at serviceloven henvender sig hertil, jf. lov om social service (SEL) § 1, stk. 1. I forlængelse heraf afgrænser vi os derfor ikke til køn, idet der ikke skelnes herimellem i SEL.

Hertil vil vi afgrænse os til borgere i hjemløshed som aktuelt er indskrevet eller for nyligt har været indskrevet på en midlertidig boform efter SEL § 110. Afgrænsningen til boformen, sker på baggrund af tilgængelighed, da denne gruppe af borgere i hjemløshed, har et fast midlertidigt sted at opholde sig. Derved tiltænker vi at de basale behov er dækket, og vi med vores undersøgelse ikke udsætter dem for et yderligere pres. Valget af afgrænsning til boform iht. SEL, er yderligere på baggrund af at der ses tilkoblet socialrådgivere, der understøtter arbejdet omkring borgeren, hvilket ses bidragene til besvarelsen af problemformuleringen. Tillige sker det også på baggrund af at de ved indskrivelse har en aktiv sag i kommunen, hvilket er relevant i relation til undersøgelsen. Udover at borgerne er indskrevet på en boform, vil vi også afgrænse os til borgere, der modtager sociale ydelser efter LAS. Valget af afgrænsningen hertil sker på baggrund af at det ses at 95 procent af borgere som er indskrevet på en boform efter SEL, modtager overførselsindkomst (Benjaminsen & Enemark, 2024). Herigennem vil vi på baggrund af overstående afgrænse os til at undersøge i relation til socialområdet. Projektet vil derfor undersøge, borgere i hjemløsheds oplevelse af deres mulighed for at varetage egne interesser og herunder oplevelsen af muligheden for realiseringen af retssikkerhed, i relation til mødet med socialområdet. I tillæg til hertil vil vi inddrage socialrådgiver perspektiver, da de anses for at have en væsentlig rolle herfor. I inddragelsen af socialrådgiver perspektiver, afgrænser vi os til at det er socialrådgivere, som er ansat på en boform efter SEL og dermed ikke har en myndighedsfunktion indenfor socialområdet. Afgrænsningen hertil sker på

baggrund af at boformssocialrådgiveren kan bidrage til borgernes perspektiver. Boformssocialrådgiverens faglighed og kendskab til lovområdet på socialområdet, kan bidrage med et bredere perspektiv på borgernes oplevelser af mødet hermed. Ved at boformssocialrådgiveren ikke har en myndighedsfunktion, agere de mere som støtte for borgeren, i relation i forhold til varetagelse af egen interesser og realisering af retssikkerhed.

2.2.2. Retsregler

Til undersøgelse af borgerens mulighed for realiseringen af retssikkerhed og varetagelse af egne interesser, vil vi inddrage de materielle og processuelle retsregler. Herunder de retslige principper efter lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (RSL) samt sagsbehandlingsreglerne efter forvaltningsloven (FVL) (Center for vidensdeling, 2020). Vi afgrænser os til ikke at forholde os til om faktiske afgørelser er korrekte og eller om der er forhold der vil kunne gøre afgørelser ugyldige. Vi forholder os dermed kun til oplevelserne som informanterne fremsætter, og hvordan disse kan spille ind for varetagelsen af egne interesser samt realiseringen af retssikkerheden. Vi bruger dermed det lovgivningsmæssige grundlag, som en ramme for at undersøge, men forholder os ikke direkte til det nærmere indhold, idet vi ikke vil vurdere gyldighed og eller ugyldighed af afgørelser. Projektets undersøgelsesramme vil basere sig på følgende retskilder:

2.2.2.1. Retssikkerhedsloven

Retssikkerhedsloven § 4, giver borgeren ret til at medvirke og inddragelse i egen sag. Kommunen skal tilrettelægge sagen på sådan en måde, at borgeren kan udnytte denne rettighed, jf. RSL § 4.

Helhedsprincippet, og herunder den udvidet vejledningspligt, omhandler at kommune ved ansøgninger og spørgsmål om hjælp, skal behandle sagen samt vejlede i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, jf. RSL § 5. Herunder hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning, jf. RSL § 5. Hjælpen til borgeren skal tilrettelægges på baggrund af en samlet vurdering af borgerens situation. Hvorfor vurderingen ikke alene skal ske på baggrund af henvendelsen omkring hjælp, jf. vejledning om retssikkerhed og administration på det sociale område (RSV).

Officialprincippet, giver myndighederne ansvaret for, at borgernes sager bliver oplyst i et så tilstrækkeligt omfang, at myndigheden kan træffe afgørelse, jf. RSL § 10.

2.2.2.2. Forvaltningsloven

Vejledningspligten iht. FVL § 7, forpligter forvaltningsmyndigheden i nødvendigt omfang at yde vejledning og bistand, indenfor sagsområdet, til borgere der henvender sig med spørgsmål om hjælp, jf. FVL § 7. Formålet med denne bestemmelse er at efterkomme borgerens informationsbehov, og derved undgå at borgeren bliver udsat for retstab grundet uvidenhed eller vildfarelse (Ombudsmanden, 2024a). Myndigheden bør derfor sikre, at borgeren har opnået en tilstrækkelig forståelse af hvilken betydning lovbestemmelserne for givet sag har, samt konsekvenserne og kravene der følger af lovgivningen (Ombudsmanden, 2024a).

Retten til en bisidder, jf. FVL § 8, giver borgeren mulighed for, på et hvert tidspunkt i deres egen sag, at lade sig bistå, jf. FVL § 8. Denne bestemmelse er særlig relevant i situationer hvor borgere er i udsathed, da et sagsforløb kan være ressourcekrævende (Ombudsmanden, 2024b). I relation til vejledningsforpligtelsen iht. FVL § 7, har myndigheden samtidig forpligtigelse til at vejlede borgeren om at de har ret til at medbringe en bisidder (Ombudsmanden, 2024b).

Partshøring iht. FVL § 19, skal sikre at borgeren, er vidende om de faktiske oplysninger som indgår i sagen samt de socialfaglige vurderinger, som ligger til grund for afgørelsen. Hertil er bestemmelsen med til at sikre at borgeren har mulighed for at udtale sig på baggrund af oplysningerne, inden der træffes en endelig afgørelse (Ombudsmanden, 2025a).

Klagevejledning iht. FVL § 25, tilsiger at en afgørelse, skal være ledsaget af en vejledning om klageadgang. Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver borgeren medhold, jf. FVL § 25. Vejledning skal indeholde oplysninger om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, samt tidsfristen for at klage, jf. FVL § 25. Hertil er det særdeles vigtigt at borgeren vejledes i deres ret til at klage, da det at klage skal ske på borgerens eget initiativ (Ombudsmanden, 2024a).

2.3. Definition af centrale begreber

I nærværende afsnit vil vi definere vores forståelse af de centrale begreber, som er anvendt i projektet.

I projektet vil vi i anvendelsen af *borgere i hjemløshed*, referer til vores afgrænset målgruppe, som er borgere indskrevet på en midlertidig boform efter SEL § 110, hvor der arbejdes henimod at komme ud af hjemløshed (Benjaminsen & Enemark, 2024).

Ved brugen af formuleringen *varetagelse af egne interesser*, henviser vi til borgerens handleevne i en given situation. Det vil sige, at de er i stand til at overskue deres situation samt forstå den information de skal forholde sig til. Borgeren skulle samtidig kunne vurdere givne valgmuligheder og konsekvenserne ved deres valg (Social- og Boligstyrelsen, 2020). Dette vil blive anvendt i relation til socialområdet.

Når der anvendes *realiseringen*, vil vi referere til en proces omkring at virkeliggøre ens ret, ordet vil dertil kun blive anvendt i relation til retssikkerhedsbegrebet (Ordnet, 2025).

Når vi omtaler *retssikkerhed*, er det med forståelsen ud fra tidligere ombudsmands definition: "Retssikkerhed er det forhold, at borgerne får de ydelser, de har krav på efter lovgivningen, mens borgerne ikke pålægges andre pligter end dem, der efter lovgivningen er hjemmel til at pålægge dem." (Center for vidensdeling, 2020, s. 6).

Vi vil i anvendelsen af *socialområdet*, referer til det specialiseret voksensocialområde, som er reguleret efter SEL, derudover vil vi tillige referer til beskæftigelsesområdet som er reguleret efter LAS og lov om aktiv beskæftigelsespolitik (LAB).

Når vi bruger ordet *boformssocialrådgivere* henviser vi til socialrådgiverne, som er ansat på §110-boformen, vi vil derfor i omtale af socialrådgivere med bemyndigelse indenfor socialområdet referer til *myndighedssocialrådgivere*.

3. Forskningsoversigt

I nærværende afsnit vil vi redegøre for forudgående undersøgelser som afdækker vores undersøgelsesfelt. Redegørelsen herfor sker på baggrund af at sætte vores projekt i konteksten af eksisterende undersøgelsers fund.

VIVEs rapport Hjemløshed i Danmark en national kortlægning fra 2024, som viser et øjebliksbillede af hjemløsheden i uge 6. Kortlægningen omhandler hjemløsheden i Danmark i relation til: viden om profilen, omfanget, udviklingen, varigheden, modtagelse af sociale indsatser samt fordelingen af hjemløse borgere i landets kommuner og byområder m.m. Rapportens formål er at danne vidensgrundlag for udviklingen af hjemløseområdet i relation til den sociale indsats. Hjemløseoptællingen er lavet på baggrund samtlige sociale tilbud og myndigheders besvarelse af udsendte spørgeskemaer. Besvarelsen af spørgeskemaet baserer sig på et personschema hvor tilbuddet og eller myndigheden registrerer, de borgere der lever i hjemløshed. Kortlægningen viser, som tidligere oplyst, at der lever 5989 borgere i Danmark i hjemløshed. Det fremgår af rapporten at der fra sidste optælling i 2022, er sket i stigning med 200 personer mere i hjemløshed. Hver tiende af de registreret har ved optællingen overnattet på gaden, 317 på natvarmestuer, 1447 overnattet ved familie eller venner og 2721 som har opholdt sig på herberger og forsorgshjem. Det ses at indkomstgrundlaget for borgere i hjemløshed er varierende, men at 60 procent heraf modtager kontanthjælp, 18 procent modtager førtidspension og 5 procent har ingen indtægt (Benjaminsen, 2024).

Justitias rapport fra 2024 om Vejledningspligten på socialområdet: borgere med komplekse problemer, basere sig på en interviewundersøgelse. Det fremgår heraf at det er interviews med sagsbehandlere, borgere i udsatte positioner og ekspertinterview. Rapportens formål er undersøgelse af vejledningspligten og processen heri over for personer som er i udsatte positioner, og herunder indeholder rapporten hertil anbefalinger som kan forbedre områdets praksis. Det fremgår af rapporten at de juridiske rammer som vejledningen skal indeholde, er kompleks og omfattende. Yderligere at opdeling er en barriere for helhedsorienteret vejledning og at økonomiske incitamenter giver uklarhed om ansvaret. Hertil at borgere i udsathed oplever en fragmenteret behandling af deres sag, hvilket for dem er ressourcekrævende og uoverskueligt (Eiriksson et al., 2024).

Ankestyrelsens rapport om Kommunernes vejledningspligt over for voksne i udsatte positioner, udgivet september 2021, er udarbejdet af Retssikkerhedsenheden, på baggrund af undersøgelse gennem interviews. Den baserer sig på interviews, hvor fokus er på borgerperspektivet og kommuneperspektivet. Formålet hermed er at undersøge kommunernes varetagelse af vejledningspligten og hvordan kommuner, NGO'er og borgere oplever denne vejledning. Rapporten påpeger at der er flere forhold der har betydning for vejledningens karakter, herunder f.eks. indgangen og rammerne for vejledningen (Ankestyrelsen, 2021).

En yderligere rapport udarbejdet af Retssikkerhedsenheden i 2023 omkring Kommunernes arbejde med retssikkerhed på det sociale område, tager afsæt i interview og spørgeskemaundersøgelse. Interviewene er med borgerinformanter, samt myndighedsledere og spørgeskemaerne er udsendt til myndighedsledere. Formålet med udarbejdelsen af denne rapport er at undersøge: kommunernes arbejde med retssikkerhed, arbejde med sagsbehandlingen og tilrettelæggelse heraf i relation til sikring af retssikkerheden på socialområdet. Rapporten viser udfordringer med f.eks. uklarhed i relation vejledning, afgørelser og partshøringer samt indgangen til området (Ankestyrelsen, 2023).

Overstående eksisterende forskning påviser forskellige fund, inden for vores undersøgelsesfelt, både i relation til omfanget af hjemløshed og udfordringer på det socialområde for udsatte generelt. Vi finder det derfor interessant at undersøge borgere i hjemløsheds møde med socialområdet.

4. Teoretisk grundlag

I projektets undersøgelse samt i besvarelsen af problemformuleringen, anvendes der udvalgte teorier til indsamlingen, samt i forståelsen af den primære empiri. I nærværende afsnit vil vi redegøre for de anvendte teorier, herunder konteksten for anvendelsen. De teorier er som følger: Kapabilitetstilgangen, Kapitalteori, Anerkendelsesteori samt Stigmatisering.

4.1. Kapabiliteter

Vi vil i analysen inddrage Martha Nussbaums teori omhandlende kapabiliteter. Teorien har til formål at undersøge den grundlæggende sociale retfærdighed. I anvendelsen heraf vil der ske analysering af borgerinformanternes kapabilitet i relation til deres varetagelse af egen interesse og retssikkerhed, i deres kontekst. Kapabiliteter referer til de substantielle friheder, som er et sæt af muligheder, der gør borgeren i stand til at vælge og handle. Disse er grundlæggende for at opnå et værdigt liv (Nussbaum, 2021). Teorien vil desuden anvendes til at belyse og analysere borgerinformanternes mulighedsrum, for at få en dybere forståelse af deres handlemuligheder (Stubben & Iversen, 2022).

Kapabiliteter opdeles i indre kapabiliteter og kombinerede kapabiliteter. Indre kapabiliteter handler om de personlige evner og egenskaber, som individer besidder, såsom sundhed, intelligens og følelsesmæssig kapacitet. Kombinerede kapabiliteter er de muligheder, der opstår i samspil mellem de indre kapabiliteter og de sociale, økonomiske og politiske omgivelser, der understøtter eller hæmmer individets evne til at handle (Nussbaum, 2021).

Nussbaum definerer en række kapabiliteter, som er essentielle for at kunne leve et værdigt liv. Disse kapabiliteter omfatter både de fysiske og psykiske evner, sociale relationer samt retten til at deltage i samfundet på lige fod med andre. Ifølge Nussbaum skal samfundet sikre, at alle borgere har mulighed for at opnå disse kapabiliteter, da et samfund kun kan anses som retfærdigt, hvis alle har lige adgang til de nødvendige betingelser for at leve et minimalt set blomstrende liv (Nussbaum, 2021). Vi vil i anvendelsen inddrage udvalgte kapabiliteter, som ses relevante i besvarelsen af problemformuleringen:

Praktisk fornuft: Dette er kapabiliteten, som gør at borgeren er i stand til at kunne danne tanker og reflektere kritisk over hvad det gode liv er, samt retten til at tage del af planlægningen af eget liv.

Relationer: Kapabiliteten indfrier muligheden til at blive behandlet som et værdigt individ, hvis værd er lige til andres. Hvilket indebærer retten til ikke at blive diskrimineret. Kapabiliteten danner grundlag for ikke-ydmygelse og selvrespekt (Nussbaum, 2021).

Følelser: Denne kapabilitet understøtter retten til at danne menneskelige forbindelser, og det at være i stand til at føle. Hertil ikke at blive udsat for oplevelser der påvirker ens udvikling, såsom angst.

Kontrol over ens omgivelser: Handler om at være i stand til at deltage i valg, som har en påvirkning på ens liv og dertil styrer ens liv. Yderligere handler den om retten til at indgå i samfundet på lige fod med andre, hvilket i materiel henseende indebærer retten til ejendom og beskæftigelse, herunder at kunne indgå meningsfuldt og anerkendende (Nussbaum, 2021). Nussbaum understreger, at disse kapabiliteter er indbyrdes afhængige og skal understøttes af både sociale, politiske og økonomiske strukturer. Et samfund, der skaber muligheder for, at borgere kan udleve deres kapabiliteter, vil sikre et mere retfærdigt og lige samfund (Nussbaum, 2021).

4.2. Bourdieu

I sammenspil med overstående, vil vi inddrage Pierre Bourdieus kapitalteori. Kapitalerne giver indblik i borgerinformanternes ressourcer, og dermed positionering i samfundet, og derigennem forståelsen af deres mulighed for at agere i mulighedsrummet (Harder & Nissen, 2011; Nussbaum, 2021). Bourdieus kapitalbegreb bygger på tre former: Den økonomiske, den kulturelle og den sociale kapital. Disse kapitaler kan ses som den usynlige dimension af magt, hvor positioneringen i de sociale rum afhænger af sammensætningen af kapitalerne samt mængden heraf (Hutchinson & Oltedal, 2019). Bourdieu påpeger at kapitalbegrebet ses som et redskab i empiriske undersøgelser, og fordrer at teorien må tilpasses den bestemte problemstilling (Prieur & Sestoft, 2006). Kapitalerne defineres derfor forskelligt, på baggrund af det felt der analyseres (Wilken, 2011).

Den første kapital er den økonomiske, som er personens finansielle aktiver, herunder eksempelvis formue og ejendom. Den økonomiske kapital ses som den fortrinsvis vigtigste af kapitalerne (Hutchinson & Oltedal, 2019). Denne skal dog ses i sammenhæng med de andre kapitalformer, for at kunne forstå både begrænsningerne og betydningen ved økonomisk kapital (Harrits, 2017). Den anden af kapitalerne er den kulturelle, som bygges og konstrueres af mestringen af kulturelle koder. Tillige formes den af opvæksten og tilegnes gennem uddannelse, herunder kan den kulturelle kapital være ens viden, værdier og diplomer (Hutchinson & Oltedal, 2019). Kulturel kapital kan ses værende afhængig af den økonomiske kapital, til en vis grad, grundet opbyggelsen af kulturel kapital, kræver økonomiske ressourcer (Harrits, 2017). Den sidste af kapitalerne er den sociale, som indeholder de netværker som

indgå i og som man er tilknyttet til, herunder i familien, venner, samt andre sociale sammenhænge (Hutchinson & Oltedal, 2019). Bourdieu siger, at den sociale kapital er en forudsætning for, at individet kan realisere de andre kapitalformer (Prieur & Sestoft, 2006). Herunder kan kortlægning af individets kapitaler og betydningen af sammensætning i det konkrete felt, gør det muligt at forstå deres handlemuligheder (Harrits, 2017).

Kapitalerne som hver person indeholder kan, i større eller mindre grad, omveksles til indflydelse eller anerkendelse, hvilket ses som symbolsk kapital (Hutchinson & Oltedal, 2019; Harrits, 2017). Idet kapitalerne anses og der sker anerkendelse heraf af andre, tillægges de værdi, som kan generere symbolsk magt. (Hutchinson & Oltedal, 2019). Symbolsk magt definerer Bourdieu som, magten til at konstruere mening og virkeligheden, derigennem at have magten til at skabe andres virkelighedsforståelse (Wilken, 2011; Harrits, 2017).

Bourdieu anser kapitalerne for at være fordelt ulige mellem menneskerne i samfundet, hvorfor nogle kan domineres af andre. Positioneringen i det sociale rum, som nævnt tidligere, er påvirket af kapitalernes sammensætningen. De forskellige sammensætninger medfører, forskellige måder at praktisere livet på samt påvirker måden hvorpå verden anses. Med de højere kapitalsammensætninger, følger magten til at definere hvad der er en værdifuld og en mindre værdifuld levemåde (Hutchinson & Oltedal, 2019).

I socialt arbejde, kan mødet mellem socialarbejderen og en borger anses som, et møde mellem to positioneringer i det sociale rum, hvor socialarbejderen grundet sin stilling tillægges at have opfattelser som er mere legitime end borgerens. Denne legitimitet gennem positioneringen kan opfattes som symbolsk magt (Hutchinson & Oltedal, 2019; Harrits, 2017). Den dominerende position definerer derfor borgerens forståelse af den givne situation de befinder sig i. Bourdieu fastsætter at denne form for symbolsk magt, stammer fra statens mulighed for at kategorisere den sociale orden, som påvirker længere nede i det sociale system og dermed karakteren af den symbolske magt. Hvilket har konsekvens for borgerens muligheder for at forstå og handle i den givne situation (Wilken, 2011).

4.3. Anerkendelse

Vi vil i analysen inddrage Axel Honneths anerkendelsesteori. Teorien vil bidrage til en dybere forståelse af konsekvenserne for både borgerens oplevelse af retssikkerhed og mangel herpå

(Nørgaard, 2005). Indenfor Honneths teori om anerkendelse, er der forskellige sfære: den private sfære, den solidariske sfære og den retslige sfære. I dette nærværende projekt vil vi afgrænse os til kun at anvende den retslige sfære. I lyset af den retslige sfære skal borgeren ideelt set, mødes med værdighed og respekt, og skal tillægges de samme rettigheder, som alle andre. Oplevelsen af at blive anerkendt kommer af at, mennesket ses kapabel og i stand til at handle, som et autonomt retssubjekt (Honneth, 2003; Nørgaard, 2005).

Det er kun ud fra en generaliseret andens normative perspektiver, der gør det muligt at opnå anerkendelse, som et ligeværdigt medlem af samfundet som bærere af rettigheder. Rettighederne indebærer de lovmæssige relationer, herunder velfærdssystemets goder, som er universelle rettigheder (Honneth, 2003). Anerkendelse i denne sfære medfører selvagtelse, gennem oplevelse af eget værd og selvrespekt (Nørgaard, 2005).

Indenfor teorien, er der indenfor de tre sfærer, forskellige former for krænkelse, hvori anerkendelsen erstattes af eksempelvis, usynliggørelse, ydmygelse og eller nedværdigelse. I den retslige sfære, kan man kigge på krænkelse, gennem eksklusion fra rettigheder (Nørgaard, 2005). Hertil er usynlighed, et centralt begreb, som gør det muligt at forstå, hvordan mangel på anerkendelse kan påvirke borgerens selvagtelse og dermed position i samfundet (Nørgaard, 2005). Usynlighed skal ses i relation til en oplevelse af være socialt usynlig, idet man oplever at være overset og eller negligeret. I denne kontekst kan man godt være fysisk synlig, men socialt usynlig (Nørgaard, 2005).

4.4. Stigmatisering

Stigmatiseringen anvendes til belysning og forståelse af dens indvirkning på muligheden og oplevelsen af mødet med socialområdet. Stigmatisering er en proces som opstår i det sociale sammenspil, mellem de mennesker der er inden for normen og de der adskiller sig herfra og fra flertallet (Goffman, 2009). Stigmatisering er en proces hvor mennesker udsættes for fordomme og diskrimination gennem adfærd. Stigma tillægges de som afviger fra samfundet omkring, og ses som en konsekvens af samspillet mellem mennesker (Kistrup, 2011).

I mødet med verden sker der automatisk kategoriseringer, som er med til at skabe orden og overblik. Kategorisering i mødet med ny information, er grundlag for forståelse heraf samt for meningsskabelse. Dette sker idet nye situationer, forstås i lyset af erhvervet erfaringer fra

tidligere. I denne overførsel af tidligere erfaringer til nye situationer, skabes der mening. Disse kategoriseringer sker på tværs af adskillige forskellige kontekster. Herunder sker der kategoriseringer i mødet med andre mennesker og denne form betegnes som social kategorisering. I dette møde skabes der en række forestillinger, som dannes som følge af tidligere erfaringer. Den sociale kategorisering, kan føre til stereotype forestillinger, hvori muligheden for individuel variation fratages. Dette medfører prægning af måden hvorpå vi forholder, forstår og agerer overfor andre. Denne proces kan dermed føre til en stigmatiseringsproces (Kistrup, 2011).

Det kan være vanskeligt at løsrive sig fra helt at kategorisere og det at skabe forestillinger, på baggrund af det eksisterende, selvom de fleste antageligt ønsker at mødet med andre sker uden forudindtagethed. Det kan være vanskeligt, da dette er præget af de dominerende opfattelser i samfundet omkring, vores erhvervet viden og i særlig grad af den viden, som vi ikke har. Den viden som vi ikke har skaber uvidenhed, som kan føre til at andre stigmatiseres, da vi på baggrund af denne skaber antagelser (Kistrup, 2011). De tidligere beskrevet kategoriseringer ses som en proces der foregår i alle mennesker, hvor stigmatisering er processen som opstår mellem mennesker. Stigmatiseringen sker ved manglende viden, som fører til fordomme, stereotype antagelser og en diskriminerende adfærd. Stigmatiseringen sker ved at andre stemples, ene og alene på baggrund af deres kategoriseringen, som kan være baseret på bestemte egenskaber eller træk (Kistrup, 2011).

5. Videnskabsteoretiske tilgang

Projektet vil tage sit afsæt i den videnskabsteoretiske tilgang hermeneutikken. Denne er styrende for hvordan vi besvarer samt undersøger projektet og dets problemformuleringen. Hermeneutikken baserer sig på forståelse og fortolkning, hvortil en persons forståelse er en fortolkning ud fra dennes situation og ståsted (Guldager, 2015). Ud fra ontologien i hermeneutikken forstår mennesket aldrig verdenen forudsætningsløst (Christensen et al., 2021).

Valget af hermeneutikken, basere sig på, at den hermeneutiske tilgang søger den enkeltes forståelse og oplevelse, samt at den enkeltes handlinger forklares ud fra konteksten (Egholm,

2014). Tillige ligger begrundelsen for valget af den videnskabelige tilgang i at denne lægger op til de kvalitative metodiske undersøgelsestilgange (Schmidt, 2022). Projektets problemformulering er udarbejdet i den hermeneutiske tænkning, da der herigennem lægges op til, undersøgelse af informanternes oplevelse. Mennesket og de inddraget informanter har egne forståelseshorisonter, som netop består af fordomme og forforståelse. Forståelseshorizonten påvirkes herunder af de fællesskaber og kulturer der indgås i. Forståelseshorizont er tilgangen, som man møder verdenen med og gennem denne at verdenen bliver meningsfuld (Ingemann et al., 2022). Vi vil igennem de fortaget interviews hertil opnå en indsigt i informanternes forståelseshorizont, som vil kunne bidrage til vores forståelse af deres oplevelser, i relation til besvarelse af problemformuleringen. Når vi i undersøgelsen søger efter informantens forståelse, kan der gennem hermeneutikken siges at der søges opnåelse af horisontsammensmeltning. Dette er på baggrund af og idet to forståelseshorisonter søges mødes og at der herigennem sker forståelse (Schmidt, 2022).

Undersøgelsen af vores problemformulering, vil være forankret i at enkelte elementer må forstås i relation og ud fra helheden, og at helheden tillige må forstås ud fra de enkelte elementer. Gennem hermeneutikken erkender vi menneskets forforståelse, som et grundelement og et aktivt element i forståelse og fortolkning af det undersøgte fænomen (Schmidt, 2022). Hvorfor enhver forståelse er præget af de allerede erhvervet opfattelser, som netop kan beskrives som forforståelsen (Guldager, 2015). Med hermeneutikken, vil vi kunne forstå borgere i hjemløsheds oplevelser, ud fra deres subjektive sandhed, hvortil vi ved undersøgelsen heraf ville kunne opnå en nuanceret forståelse (Christensen et al., 2021). Herigennem vil der gennem fortolkning opnås en forståelse af det givne fænomen eller menneske der undersøges (Schmidt, 2022).

5.1. Hermeneutiske cirkel

I forståelsen og fortolkningen af projektets undersøgte fænomen, ses det indenfor hermeneutikken essentielt at dette sker gennem den hermeneutiske cirkel (Ingemann et al., 2022). Denne cirkel baserer sig på, at vi gennem vores allerede erhvervet opfattelser, fortolker fænomenet (Schmidt, 2022). Projektet vil derfor tage sit afsæt i vores egen forforståelse, som vi først har ved undersøgelsens start (Ingemann et al., 2022). Vi vil gennem

undersøgelse af fænomenet opnå en ny forståelse, som nu vil være vores nye forforståelse. Med afsæt i den nye forforståelse vil vi kunne etablere nye fortolkninger. Denne følge kan ses som en kædereaktion, som følger af nye forståelser gennem undersøgelsen, og ses som at vil fortsætte idet nye erkendelser og forståelser fremkommer (Schmidt, 2022). Kædereaktionen af nye forståelser og forforståelser samt fortolkninger kan ses evig, og kan ses i relation til del og helhed, som der tidligere er redegjort for. Dette kan ses idet små dele hele tiden ses i lyset af helheden (Ingemann et al., 2022).

Vi er i udarbejdelsen af undersøgelsen opmærksomme på at, fortolkninger formes af forforståelsen, hvorfor vi er bevidste om både egen og informanternes forforståelse af det undersøgte fænomen (Ejrnæs & Guldager, 2008).

5.2. Forforståelse

Undersøgelsen af et bestemt fænomen, vil aldrig tilgås forudsætningsløst. Fænomenet vil altid ses i lyset af vores forforståelse, som er præget af vores viden, grundantagelser samt vores erfaringer med det givne fænomen. Tillige vil anskuelsen fra vores valgte videnskabsteoretiske position, hermeneutikken, få betydning for måden hvorpå fænomenet undersøges og dermed den position det undersøges fra (Ejrnæs & Guldager, 2008). Den valgte teoretiske ramme, vil afgrænse undersøgelsens fokusområder og valget heraf vil være præget af vores forforståelse, hvorfor det er vigtigt at være bevidste herom i arbejdet omkring undersøgelsen af fænomenet. Vi vil på baggrund af førnævnte eksplicite vores forforståelse.

En af de grundlæggende faktorer, som spiller ind for vores forforståelse, er den viden som vi har tilegnet os gennem socialrådgiveruddannelsen. En anden faktor er tillige den erfaring vi har fra praksis. I relation til prægning fra praksis, har gruppemedlemmerne hver deres erfaring, en har fra myndighed og en har fra ikke myndighed, begge på socialområdet. Disse forskellige artede perspektiver og erfaringer bidrager til en fælles forforståelse af problematikken og dens betydning. Vi har i udarbejdelsen af problemformuleringen derfor været bevidst om hvordan disse erfaringer, kan præge udformningen her af og hvordan dette også ellers ville kunne præge projektet og dets fortolkninger og fokus.

En akkumulation af viden og erfaringer har skabt en forforståelse af at systemets kompleksitet, skubber nogle af de mest udsatte, længere ud i udsathed. I forlængelse heraf har vi en forudgående opfattelse af at retssikkerhedsområdet generelt er udfordret på socialområdet. Herunder har vi en forforståelse af at retssikkerhed fordrer lighed, men at lighed ikke i sig selv fordrer at alle borgere kan handle på lige fod. I den forbindelse har vi en forforståelse af at retssikkerheden yderligere bliver udfordret af kompleksiteten i udfordringsbilledet hos borgere i hjemløshed.

6. Metodisk tilgang

6.1. Kvalitativ metode

I projektet består den primære empiri af egne kvalitative interviews. De kvalitative interviews giver en indgående forståelse af virkeligheden gennem informantens egen forståelse og fortolkning (Thagaard, 2004).

Der er dertil gennem dette opnået mere dyberegående empiri til brug for besvarelsen af projektets problemformulering (Ingemann et al., 2022). Gennem interview med enkeltpersoner, har det været muligt at afdække og få indsigt i oplevelser, der kan sættes i konteksten af projektets undersøgelsesfelt. Ved brugen af enkeltpersons interview gives informanten rummet til uddybning af egne oplevelser og erfaringer, hvilket ikke vurderes at være muligt i samme omfang i et gruppeinterview. Interviewene med borgerinformanter er forgået ansigt til ansigt, for hertil at styrke incitamenter for dialog samt muligheden for at opfange nonverbalt sprog (Ingemann et al., 2022). Socialrådgiverinterviewene er foretaget via online videomøde, grundet forskellige årsager, da det ellers har været planlagt at foretage dem ansigt til ansigt. Alle interviewene er optaget via diktafon. Ved foretagelsen af enkeltinterviews har vi opnået et inde fra perspektiv samt indsamlet omfangsrig information fra få interviewinformanter (Thagaard, 2004; Ingemann et al., 2022).

Interviewene er foregået som semistruktureret, ud fra en udarbejdet interviewguide (Ingemann et al., 2022). I strukturingen af interviewene, er der givet plads til at fravige de opstillede spørgsmål, herunder stille opfølgende spørgsmål og omformulere spørgsmål ved

behov. Valget af det semistruktureret interview, er tillige på baggrund af der gennem denne fortsat sikres en form for struktur og retning for foretagelsen af interviewene (Ingemann et al., 2022). Der er fravalgt at anvende den ustruktureret interviewform, idet der ønskes at komme omkring flere temaer, ved hver af de afholdte interviews. Det er derfor prioriteret at skabe en semistruktureret struktur, for at sikre at der kommer omkring de udvalgte temaer. Yderligere er der fravalgt at anvende den struktureret interviewform, da vi i interviewet ønsker at der er plads til uplanlagte spørgsmål (Ingemann et al., 2022).

6.2. Interviewguide

Inden foretagelsen af de kvalitative interviews, er der på baggrund af valget af det semistruktureret interview form, udarbejdet interviewguides. Der er i alt udarbejdet to interviewguides: et til borgerinformanterne (Bilag 1) og et til socialrådgiverinformanterne (Bilag 2).

Interviewguiden er opdelt i undersøgelsesspørgsmål og interview spørgsmål. Undersøgelsesspørgsmålene er det vi vil undersøge, altså det vi ønsker at indfange, gennem det udarbejdet interviewspørgsmål. Vores undersøgelsesspørgsmål er både præget af vores teoretiske ståsted samt de lovgivningsmæssige rammer for retssikkerheden (Ingemann et al., 2022). Vores undersøgelse er præget af den abduktive tilgang, og vi har derfor inddraget teoretiske delelementer i vores undersøgelse gennem det kvalitative interview (Thagaard, 2004). Efter udformning af vores undersøgelsesspørgsmål, har vi udarbejdet vores interview spørgsmål, som er de spørgsmål informanten stilles. I udarbejdelsen af disse har vi lagt meget vægt på hvordan, vi kan undersøge det ønsket undersøgelsesspørgsmål. I denne proces har vi operationaliseret de teoretiske begreber og de lovgivningsmæssige rammer, som vi søger undersøgt (Ingemann et al., 2022).

Begge interviewguides er inddelt i forskellige temaer vi søger undersøgt for at kunne besvare vores problemformulering, herunder: retssikkerhedsloven, forvaltningsloven, varetagelse af egne interesser, samt teori. De to interviewguides tematikker kredser sig om det samme, men måden hvorpå interview spørgsmålene er formuleret er forskelligt. Vores spørgsmål søger at være tydelige, enkle, åbne og ligger op til dialog. Der er søgt ikke at stille ledende spørgsmål,

da dette vil kunne påvirke undersøgelsen svar samt bekræftbarhed og troværdighed (Thagaard, 2004). Strukturen for interviewguiden, er med en briefing om rammerne for interviewet, en midterdel hvor der undersøges det ønsket og slutteligt en debriefing, hvor samtalen afsluttes og de vigtigste pointer opsummeres (Ingemann et al., 2022).

6.3. Udvælgelse af informanter

I nærværende projekt, som beskrevet ovenfor, gør vi brug af kvalitative interviews. I projektet indgår der i alt 4 informanter, 2 borgerinformanter og 2 socialrådgiverinformanter.

Boformen vi har samarbejdet med, omkring foretagelsen af borgerinterviews og det ene af socialrådgiverinterviewene, har vi fået kontakt til gennem en arbejdsmæssig relation. Det andet socialrådgiverinterview var gennem en faglig organisation.

Vi har i udvælgelsen af informanterne være meget opmærksom på at vælge, så vi således får en nuanceret persongruppe, for hertil ligeledes at kunne få et nuanceret billede af det undersøgte (Ingemann et al., 2022). Der ses stor variation i målgruppens sociale problemer, udover hjemløshed, hvilket vil betyde at informanterne også har varierende forløb ved kommunen (Benjaminsen, 2024). Herudover har vi i relation til udvælgelsen været bevidste om at der er hyppig udskiftning af de personer der opholder sig på boformen (Socialstyrelsen, 2020). På baggrund af denne viden er udvælgelsen af informanter, sket så tæt på dagen, hvor interviewene skal eksekveres. Det er dog under udarbejdelsen af interviewene, sket frafald af borgerinformanter. Det er oplevet at der på dagen hvor interviews skulle afholdes, af forskellige årsager er sket udeblivelse af borgerinformanter. Der har været forsøgt kontakt til flere organisationer, som er i berøring med målgruppen, for at indhente informanter. Det er ikke lykkedes at opnå en kontakt der har ført til at flere borgerinformanter. Processen omkring afholdelse af interview med borgerinformanter, har derfor været udfordret på det tidsmæssige perspektiv, da udeblivelserne har forsinket processen. Det har derfor ikke været muligt at afholde flere borgerinterviews indenfor tidsrammen af projektet.

6.4. Transskribering

Efter indsamlingen af det kvalitative data, transskriberes det indhentede materiale. Denne transskribering vil ske ved at lydoptagelserne manuel konverteres til tekst. Valget af at lydoptagelserne skal transskriberes er at tekst formen af interviewene, er mere anvendelige til brug for analysen. Konverteringen til tekst er ordret nedskrevet, så der så vidt muligt ikke er ændret i de sagte udsagn (Ingemann et al., 2022). Dertil er der medtaget ophold i talestrømme samt fyldord, som angiver en tænkepause. Dele af den indledende samtale, hvortil der sker præsentation af formålet med interviewet og af informanten, er ikke medtaget i det transskriberet materiale, da der heri fremgår personfølsomme oplysninger samt at dette tillige ikke er relevant for analysen. Herunder vil passager med personfølsomme oplysninger, sløres og erstattes af pseudonym eller ved angivelse af en kategorisering som “***” (Ingemann et al., 2022).

6.5. Kvalitet

Vurderingen af projektets designkvalitet tager afsæt i begreberne troværdighed, bekræftbarhed og overførbarehed. Et centralt kriterie for kvalitet, er troværdigheden af undersøgelsen. For at sikre dette, er vi opmærksomme på at udarbejdelsen af projektet bliver udført på en pålidelig måde. Dette er sket gennem en beskrivelse af, hvordan empirien er blevet indsamlet, og herunder lave en tydelig skilning mellem, hvad der er den primærempiri, og hvad der er vores tolkninger, hvorfor citaterne vil fremgå afmærket i analysen. For ydermere at styrke troværdigheden af den primærempiri, har vi gjort brug af lydoptagelse via diktafon under de foretagne interviews, for efterfølgende at kunne transskribere så tæt på det sagte som muligt (Thagaard, 2004).

Der vil gennem, udarbejdelsen af projektet blive produceret resultater baseret på tolkninger af vores indsamlet empiri. For at sikre kvaliteten af dette, skal der være en bekræftbarhed ved tolkningerne (Thagaard, 2004). Det bliver gjort igennem redegørelse af vores tolkningsgrundlag, og igennem tidligere redegørelse af vores ståsted, i relation til vores hver især kendskab til området vi undersøger. Vi forholder os kritisk til, hvordan dette vil påvirke egne tolkninger. Projektets undersøgelse udarbejdes af en gruppe, hvorved der er mulighed

for at diskutere de forskellige elementer i udarbejdelsesprocessen, samt forholde hos refleksive hertil (Thagaard, 2004).

Det er samtidig centralt at tolkningerne har en relevans i andre sammenhænge end eget projekt. Der vil kunne opnås en kvalitet, gennem overførbarheden af undersøgelsen. I det kvalitative interview er det selve tolkningen af undersøgelsen, der udgør grundlaget for om disse kan bidrage til eksisterende viden, som er overførbarheden (Thagaard, 2004). Dette vil med sandsynlighed kunne bidrage til det socialfaglige arbejde på området med målgruppen, borgere i hjemløshed.

6.6. Abduktiv tilgang

Projektets indsamling og undersøgelse af empiri er præget af den abduktive tilgang, som består af et samvirke mellem den induktive og den deduktive tilgang. Abduktionen vil derfor være en vekselvirkning, hvor vi sonde mellem teori og empiri (Thagaard, 2004).

Projektets anvendte teorier er før foretagelsen af de kvalitative interviews udvalgt, men med forbehold for at vi med vores valg af den abduktive tilgang, undervejs i processen vil kunne justere valg af teori, alt efter den indsamlet empiri (Thagaard, 2004). Justeringen heraf, kan komme af at der opnås en ny forståelseshorisont, som tilsiger anden teoretisk ståsted (Ingemann et al., 2022). Vi vil i tillæg hertil og på baggrund af vores videnskabsteoretiske ståsted, være opmærksomme på hvordan vores forforståelse kan have indvirkning herpå.

Herunder har samvirkningen af tilgangene påvirket måden hvorpå vi har udformet vores interviewguides til brug for indsamling af empiri, da indsamlingen heraf påvirkes af vores allerede teoretiske ståsted. Herudover vil selekteringen af vores teoretiske grundlag, give et udgangspunkt for at analysere mønstrene i empirien. Dette skaber grobund for mere dybdegående perspektiver til fortolkning af empiriens meningsindhold (Thagaard, 2004).

6.7. Juridiske og etiske overvejelser

I udarbejdelsen af undersøgelsen, er det essentielt at vi foretager os overvejelser, herunder etiske, i fremskaffelsen og anvendelsen af empirisk data. I indsamling af empirien har vi et grundlæggende etisk ansvar overfor informanterne. Vi er derfor opmærksomme på de tre

etiske hovedprincipper for indsamling af empiri: informeret samtykke, fortrolighed og sikre informantens integritet gennem processen (Thagaard, 2004).

Vi har iht. databeskyttelsesforordningens (DBF) art. 4, pligt til at indhente samtykke i forbindelse med informantens deltagelse, hvilket vi har gjort gennem en samtykkeerklæring. Inden informanten tager stilling til at afgive samtykke, sikres det at de er informeret om f.eks. formålet og retsgrundlaget for behandlingen, samt retten til at trække samtykket tilbage på ethvert tidspunkt, jf. DBF, art. 13. I arbejdet med og i behandlingen af den indsamlede empiri, er vi varsomme i relation til opbevaringen af oplysningerne, hermed varigheden af opbevaringen samt sikring af informanternes anonymitet, jf. DBF art. 13. Herunder sikre vi at informanterne er bevidste om mulige konsekvenserne ved deltagelse (Thagaard, 2004).

I udarbejdelse af projektet, foretager vi os tolkninger af empirien, som nævnt tidligere. I denne proces gør vi os etiske overvejelser om, hvordan vi anvender den valgte teori, da det kan være med til at tolkningen afviger fra informantens egen forståelse af deres situation og oplevelse. Dette kan betyde at vi sidder i en position, som kan medføre symbolsk vold, især med borgere i en udsat position. Det er derfor nødvendigt at vi forholder os reflektive til tilgangen af hvordan vi tolker empirien. Derudover kræver det nøje overvejelser om, hvordan empirien præsenteres i de endelige resultater (Thagaard, 2004).

Vi er opmærksomme på, at vi umuligt kan fjerne alle etiske risici, der kan risikere at påføre skade på informanten, men ved at følge dataforordningsregler og forholde os reflekterende over vores fortolkninger af empirien, kan vi bedst mulig minimere risikoen for skadelige virkninger (Thagaard, 2004).

6.8. Analyse strategi

I projektet benytter vi os af den hermeneutiske meningsfortolkende analysestrategi. Valget af denne er baseret på et ønske om at opnå en dybere indsigt i de erfaringer og betydninger, som informanterne tillægger deres oplevelser (Ingemann et al., 2022). Herudover er denne analyse strategi særlig relevant, da den fokuserer på at fortolke og forstå meningen i de fortællinger, som informanterne deler med os. Som nævnt tidligere arbejder vi ud fra en hermeneutisk tilgang og dertil en forståelseshorisont, som består af fordomme og

forforståelser, der er med til at forme, hvordan vi opfatter og fortolker det, vi møder i interviewene. Hertil er målet at opnå en horisontsammensmeltning, hvor vi forsøger at forstå informanten og deres mening. Dette kræver, at vi arbejder aktivt med vores egne fordomme og justerer dem, efterhånden som vi opnår en bedre forståelse af den andens synspunkt (Ingemann et al., 2022).

I analysefasen handler det om at opnå essensen af informantens udsagn, dette vil forgå gennem meningssøgende undersøgelse af udsagnene. Hertil handler det netop om at finde ind til kernen af hvad informanten forstår og tillægger det de forstår. Ved denne proces omkring meningsøgning i informanternes udsagn, vil den hermeneutiske cirkel hjælpe os med at skabe sammenhæng mellem de enkelte elementer og den overordnede forståelse (Ingemann et al., 2022).

6.8.1. Kodning

Efter transskribering af de foretagne kvalitative interviews, og før udarbejdelse af analysen, kodes det empiriske materiale. Valget af kodning heraf, sker på baggrund af at dette kan skabe struktur og orden, for hertil at skabe overskuelighed i relation til anvendelighed for analyse. Kodningen er sket ved at tildele og opdele udsagn i bestemte gennemgående temaer, som er præget af retssikkerhed og varetagelse af egne interesser samt vores teoretiske ståsted. Kodningen er opstillet i et skema, hvortil udsagn opstilles efter tema og eller teori (Ingemann et al., 2022).

Udover at der er lavet en kodning af udsagn ud fra det empiriske materiale er der også, udarbejdet en umiddelbar tolkning. Den umiddelbare tolkning er en refleksion over de analytiske greb, som vi tiltænker at dykke ned i, i analysen (Ingemann et al., 2022). Vi har herunder været opmærksomhed på, at de foretagne kodninger i temaer, kan være præget af den videnskabsteoretiske tilgang hermeneutikken, da vi er præget af vores forforståelser.

Kodningen som vi har foretaget os, er et sammenspil mellem åben og lukket kodning, da vi på baggrund af vores valg af den abduktive tilgang, mediere mellem teori og empiri samt på baggrund af vores hermeneutiske tilgang (Ingemann et al., 2022).

7. Præsentation af informanter

7.1. Informant 1 – “Bo”

Bo er en mand i 30'erne, som opholder sig på en boform i en unavngiven kommune, grundet sin hjemløshedssituation. Bo har opholdt sig på den pågældende boform i 4 måneder. Bo har gennem hans liv været inde og ude af hjemløshed, og har i de perioder også opholdt sig på andre boformer. Bo har derudover været gadesover og sofasurfer. Bo er frivillig bisidder for andre borgere i hjemløshed. Bo har i flere perioder af hans liv modtaget overførselsindkomst, og har haft minimal tilknytning til det ordinære arbejdsmarked. Bo modtager nu kontanthjælp. Bo har både psykiske og somatiske helbredsmæssige udfordringer og har i perioder i sit liv haft problematikker i forhold til misbrug af rusmidler (Bilag 3).

7.2. Informant 2 - “Finn”

Finn er i 40'erne, og har opholdt sig 1 år på en boform i en unavngiven kommune. Finn er indskrevet på en § 110-botilbud på baggrund af hans hjemløshedssituation, og er på nuværende tidspunkt i gang med at søge om en § 107-plads på samme boform. Finn har gennem hans liv oplevet at stå i en hjemløshedssituation flere gang. Finn har modtaget overførselsindkomst i længere perioder af hans liv og har haft et forbrug af alkohol. Finn har af flere omgange været i kontakt med psykiatrien, i forbindelse med psykiske helbredsmæssige udfordringer (Bilag 4).

7.3. Informant 3 - “Pia”

Pia er uddannet socialrådgiver og er ansat på en boform i en unavngiven kommune. En boform hvor borgerne har ophold efter serviceloven, grundet deres hjemløshedssituation. Pias funktion som socialrådgiver på stedet indebærer, herunder at udarbejde en opholdsplan til borgerne, hvori borgerens problemstillinger bliver afdækket, samt en brobyggerfunktion, der understøtter borgerne i andre indsatser på socialområdet og med andre aktører (Socialstyrelsen, 2020) (Bilag 5).

7.4. Informant 4 - “Ann”

Ann er ligeledes uddannet socialrådgiver og arbejder på en boform, i anden unavngiven kommune, hvor borgerne har ophold efter serviceloven. Ann sidder med indskrivningen af borgerne i hjemløshed og sikring af indhentelse af samtykke fra borgerne til samarbejde med relevante aktører. Yderligere understøtter hun borgerne gennem deres ophold på boformen, dertil i deres møde med aktørerne på socialområdet (Bilag 6).

8. Analyse

Analysen vil tage sit afsæt i de afholdte kvalitative interviews og de udtalelser vi har fået med herfra. Der vil i analysen både blive inddraget udtalelser fra borgerinformanter og socialrådgiverinformanter. Formålet hermed er at belyse borgere i hjemløsheds oplevelse af muligheden for varetægelse af egen interesser samt realisering af deres retssikkerhed, i mødet med socialområdet. Herunder vil der analyseres hvordan en boformssocialrådgiver vil kunne understøtte borgerne i førnævnte. Udtalelserne vil anvendes i relation til og sammen med de udvalgte teorier samt allerede eksisterende sekundær empiri. Inddragelsen heraf vil bidrage til belysningen og besvarelsen af problemformuleringen i et socialfagligt perspektiv.

Analysen vil forgå gennem tidligere nævnte analyse strategi, hermeneutisk meningsfortolkende. Analysen vil opdeles efter tematikkerne: Navigation i systemet, Relation, Stigmatisering og Retssikkerhed.

8.1. Navigation i systemet

På baggrund af undersøgelsen fandt vi det interessant at opnå en forståelse af hvilken indvirkning navigationen i systemet har for borgernes oplevelser af muligheden for varetægelse og realisering, i mødet med socialområdet. Herunder er der ved kodning identificeret et tema som er borgerens egne ressourcer, hvilket ses at spille ind for muligheden for at navigere. Socialrådgiverinformanten, Pia, giver udtryk for at borgerne: “mentalt og i det hele taget svinger meget i deres liv” og at “mange af vores borgere har jo også en dårlig hukommelse”. Disse udsagn peger på, at borgerne befinder sig i en livssituation præget af ustabilitet, hvilket kan vanskeliggøre deres mulighed for ageren og dannelse af

overblik i mødet systemet. En yderligere ressourcemæssig faktor der kan påvirke borgernes mulighed for ageren i systemet, identificeres i interviewet med Pia:

“[...] jeg tror ikke de vil ane hvor de skal gå hen, når de kommer ud i egen bolig, for at få en bisidder [...] og i hvert fald have overskud til at, skulle til at ringe til frivillige huse og få et telefonnummer på bisidderordningen, eller de steder man kan få bisidder hjælp”.

Citatet viser at Pia har en oplevelse af at når borgeren er på egen hånd, vil de ikke vide hvor hjælpen skal opsøges. Pia benævner at mangel på overskud, udfordre deres mulighed herfor. Dermed kan overskud, forstås som en faktor der skal være tilstedeværende for at borgerne har mulighed for at opsøge hjælpen, hvorfor manglende overskud, antages at være en barriere for borgerens mulighed herfor. Pias ovenstående citater kan forstås som faktorer der kan opstå i sammenhæng med at borgere i hjemløshed har et komplekst udfordringsbillede, hvilket har betydning for deres ressourcer, og hertil indvirkning på deres mulighed for navigationen i systemet. Med Bourdieus begreb om kulturel kapital, kan deres udfordringsbillede fortolkes som værende en begrænset adgang til kompetencer (Hutchinson & Oltedal, 2019). Kompetencer som systemet ellers forudsætter at borgeren skal være i besiddelse af, for at kunne handle hensigtsmæssigt i mødet hermed.

Finn giver i interviewet udtryk for, hvordan det at skulle opsøge hjælp i systemet, ville kunne opleves som:

“Interviewer: - - -, hvad vil du have gjort hvis du ikke havde en socialrådgiver her i huset. Var du nået hertil, hvis man kan sige det?
Finn: så måtte jeg jo opsøge det hele selv ikk. Og så havde det været et kæmpe arbejde.”

Finn udtrykker at der i navigationen og i opsøgningen af hjælp uden understøttelse, vil ligge et kæmpe arbejde, hvilket indikerer at opsøgningen af hjælp ses som værende ressourcekrævende. Finns udtalelse kan fortolkes i lyset af Bourdieus kapitalbegreb, som de kompetencer som systemet kræver for at Finn kan indgå, er kompetencer, som Finn i udgangspunkt ikke er i besiddelse af. Dette betyder at den nødvendige kapitalbeholdning, overstiger Finns kapitalsammensætning. Dette peger på at Finns kapitalbeholdning ikke indeholder den kulturelle kapital, som fordrer kompetencerne til at kunne handle på egen

hånd (Harrits, 2017). En oplevelse fra Bo kan give et indblik i, hvilke kompetencer i den kulturelle, samt sociale kapital der spiller ind for ham i muligheden for at navigere:

“puha det at være i systemet uden at have den viden jeg har, og hvis jeg var overladt til mig selv vil jeg fandme være lost.”

Bo udtrykker at han har en viden på baggrund af hans frivillige arbejde, som understøtter hans evne til at navigere i systemet. Udtalelsen fra Bo viser at besiddelse af bestemt viden, derved kulturel kapital, bidrager til evnerne til at indgå i systemet. Yderligere giver Bo udtryk for at hvis han stod alene i det, ville han være fortabt i systemet. Bo henviser dermed til vigtigheden i hans tilegnet viden og understøttelsen fra andre. Ud fra konteksten i Bo og Finns udtalelser kan understøttelsen fra en tredjepart, herunder boformssocialrådgiveren ses som en ressource, der bidrager til deres sociale kapitalbeholdning, og dermed deres mulighed for navigering i systemet (Harrits, 2017). I interviewet med Finn, bliver han yderligere adspurgt til hans oplevelse af at navigere og opsøge hjælp, uden understøttelse:

“Interviewer: Vil du vide hvordan man skulle opsøge det?

Finn: amen jeg tror da jeg vil blive meget stresset og skulle dulme nerverne [...]”

Finn beskriver i citatet hvilke konsekvenser der vil være ved at skulle opsøge hjælpen på egenhændigvis. Idet han vil opleve at befinde sig i en stresset situation og dertil ville have behov for dulme hans nerver, for at kunne overskue den situation han vil befinde sig i. Stress ses opstået i forbindelse med at krav til individet, overstiger individets ressourcer. Stress kan have flere psykosociale konsekvenser, som vil påvirke Finns handlemuligheder og derved have en negativ betydning for Finns mulighed for varetagelse af egne interesser (Psykiatrifonden, 2025). Der ses yderligere i det fortaget interview med Bo, en oplevelse af at muligheden for opsøgningen af hjælp på egenhændigt er udfordret:

“Interviewer: - - - er det så på egen hånd du har opsøgt det?

Bo: nej jeg har altid haft hjælp. Der sidder, i ***, på Paraplyen der sidder der en socialrådgiver ellers er der også Kirkens Korshærs varmestue, som kan hjælpe med sådan noget der

Interviewer: så du har en oplevelse af at man ikke på egen hånd ville kunne?

Bo: nej, man kan selvfølgelig godt, men tror sgu ikke man når så langt

Interviewer: Det kræver mange ressourcer?

Bo: ja”

Udtalelsen fra Bo viser, at han har en oplevelse af ikke selv at kunne opsøge hjælpen. Bo tillægger tillige opsøgning af hjælp at være ressourcekrævende, og henviser til at hvis han på egen hånd, uden understøttelse, skulle have opsøgt det, ikke ville have nået så langt. Hvilket fremgår at Bo oplever muligheden for at opsøge hjælpen, som udfordrende. Ovenstående udtalelser fra Bo og Finn kan ses udfordret på baggrund af at borgere i udsatte positioner kan have svært ved at finde frem til den rette afdeling i systemet. Dette er med baggrund i specialiseringen af systemet, hvorfor opsøgningen af hjælp bliver ressourcekrævende, idet hjælpen skal søges flere forskellige steder, grundet borgerens udfordringsbillede. Komplexiteten hos borgerne øger graden af behovet for hjælp (Eiriksson et al., 2024). Dette vil i relation til førnævnte og overstående kunne indikere at borgerne i hjemløshed på egen hånd, ville opleve at stå i en position som ses ufordelagtig, idet de vil opleve ikke at kunne tilgå den hjælp som deres behov tilsiger.

I forlængelse af både Bo og Finns oplevelser, ses det at kompleksiteten i udfordringsbilledet for borgere i hjemløshed, påvirker deres mulighed for navigationen i systemet. Yderligere ses det at opsatte system kræver ressourcer og overskud, for at kunne navigere i (Nygaard-Christensen & Gamsgaard, 2023). Yderligere peger dette på, at adgangen til hjælp er betinget af støtten fra andre og dermed borgerens ressourcer. Bourdieus kapitalbegreb kan bidrage til forståelsen af at systemet kræver en mængde kapital, hvorfor forskelle i ressourcer, har betydning for borgere i hjemløsheds oplevelse af navigere i systemet og dermed deres mulighed for varetagelse af egne interesser (Harrits, 2017).

Borgerinformanternes oplevelse af manglende mulighed for at navigere i systemet, kan have den konsekvens at de ikke får den nødvendige hjælp, idet borgerne i hjemløshed ikke har mulighed for at tilgå deres formelle rettigheder, da der ses strukturelle barrierer i mødet med det specialiseret system (Social- og Boligministeriet, 2025). Dette kan forstås gennem Nussbaums kapabilitetsteori, idet kompleksiteten i velfærdssystemet kan have indvirkning på, borgere i hjemløsheds mulighed for at opnå social retfærdighed, da de ikke besidder de kapitaler der fordrer muligheden af at navigere i systemet. Borgere i hjemløshed bliver derfor sat i en ufordelagtig situation, grundet systemets opbygning (Nussbaum, 2021). Ufordelagtig situation idet navigationen, for borgeren, bliver en hindring for at få den hjælp som behovet tilsiger og dermed en hindring i at gøre brug af deres ret. Sikring af rettigheder er særligt essentielt for borgere i hjemløshed, idet de kan ses som en minoritet der skal indgå i et system

indrettet til majoriteten, hvorfor borgere i hjemløshed, ikke på samme vis har mulighed for at tilgå hjælpen, idet der ikke ses taget hensyn til deres udfordringsbillede (Nussbaum, 2021; Eiriksson et al., 2024). Med Nussbaums kapabilitetstilgang i relation til Bourdieu, kan det fortolkes som at borgerens mulighedsrum, indskrænkes af deres positionering i det social rum, på baggrund af deres kapitalbeholdning samt deres kapitalsammensætning. Indskrænkelsen heraf påvirker deres mulighed for deltagelse i majoritetens politiske proces, og derfor muligheden for at indgå i systemet på lige fod med øvrige, grundet den ufordelagtige situation som de sættes i (Harrits, 2017; Nussbaum, 2021). Kapitalbeholdningen vil derfor kunne ses at have betydning for borgerens mulighed for at tilgå systemets rettigheder og dermed realisere deres retssikkerhed, idet borgernes rettigheder ikke alene afhænger af at borgeren har de formelle rettigheder, men også om deres faktiske mulighed og evne til at tilgå dem og dermed udnytte disse.

8.2. Relation

I identificeringen af de udvalgte temaer blev det tydeligt at relationen har en indvirkning på oplevelserne, som der søges undersøgt og analyseret. I arbejdet omkring borgeren og i borgernes samarbejde med myndighedssocialrådgivere, kan relationen ses som en vigtig faktor (Bøgelund, 2021). I forlængelse af vores undersøgelse heraf gav Bo udtryk for:

“og ja sagsbehandleren, hvis man ikke har en god kemi til at starte med, så bliver det satme svært”.

Bo tillægger, i sin udtalelse, kemi at være vigtig, for samarbejdet med myndighedssocialrådgivere, samt at det allerede fra start af kan have en afgørende betydning herfor. Hougaard beskriver, relationen, som den vigtigste mekanisme for et vellykket forløb. Det understreges herunder at for at relationen skal virke, skal den basere sig på at den rette kemi mellem borgeren og myndighedssocialrådgiveren, hvilket bekræfter Bos oplevelse (Kongsgaard, 2017). Manglen på den gode kemi fra start af, kan for Bo ses at gøre det svært, idet kemien opleves at være essentiel for både relationen og forløbet. Gennem Nussbaums kapabilitetstilgang kan manglen på kemi forstås som en barriere for Bos varetagelse af eget forløb, idet relationen fordrer indfrielse af kapabiliteter (Nussbaum, 2021). Udtalelsen underbygger hermed vigtigheden af relationen, da dette har indvirkning på borgeren i

hjemløsheds handlemuligheder og dermed deres muligheder for at varetage egne interesser (Berger et al., 2021).

Det er identificeret gennem de foretagne interviews at kontinuitet kan ses som en faktor i varetagelsen. I relationen mellem borgerne i målgruppen og myndighedssocialrådgiveren, spiller faktorer som tilgængelighed, hyppighed og varighed en rolle for borgerens oplevelse af forløbet (Ørum et al., 2021). Gennem vores undersøgelse, blev det hertil tydeligt at borgerens relation til myndighedssocialrådgiveren opleves at være påvirket af skift heraf, med baggrund i mangel på kontinuitet og varighed i relationen. Finn udtrykker i snak om myndighedssocialrådgivere at: "jeg har boet her et år, og jeg har skiftet sagsbehandler tre gange [...]", Bo udtrykker ligeledes en oplevelse af skift i myndighedssocialrådgivere:

"Neej, når man har været vild og hjemløs i mange år og blevet kastet rundt, tror jeg har haft, uden at overdrive, sån 15-20 forskellige sagsbehandlere. [...] Jeg tror på et år havde jeg 10 forskellige"

De hyppige skift kan udledes at have betydning for etableringen af en relation som virker, da der hele tiden sker ophør heraf, og det derfor er svært at opretholde hyppighed, tilgængelighed samt varighed. Disse skift vil for borgere i hjemløshed, være ressourcekrævende idet de på ny hele tiden skal bruge energi, i en allerede energikrævende situation, på at etablere en ny relation (Ankestyrelsen, 2021). Bo giver i den forbindelse udtryk for hans oplevelse, af hvad skift i myndighedssocialrådgivere har af betydning:

"Bo: så når man får ny sagsbehandler, og man skal fortælle hele sin livshistorie og alt det, selvom de har læst det, du ved. [...]. men jeg er også med på at præsentere mig kort, men at skulle fortælle hele ens livshistorie, nej nej, hvor har jeg da gjort det mange gange

Interviewer: slukker det lidt for motivationen eller påvirker det overskuddet?

Bo: jaer meget, det vil jeg sige det gør, især når man ved de har min sag på computeren"

Herudfra kan det udledes at manglen på kontinuitet i myndighedssocialrådgiver kan tage på overskuddet, idet han gang på gang, skal udlægge hele hans livshistorie. I denne sammenhæng kan skift i myndighedssocialrådgivere forstås som en byrde for Bo (Eiriksson et al., 2024). Tillige bekræfter Bo at motivationen, kan påvirkes heraf, hvilket kan ses i relation

til at motivation er noget der oparbejdes i relationen mellem myndighed og borger (Kongsgaard, 2017). En mangel på motivation som kan få betydning for varetagelsen af egne interesser. Det kan udledes ud fra udtalelserne at der er en oplevelse af at skulle starte forfra. Dette kan forstås med baggrund i at den manglende kontinuitet, både påvirker relationen imellem, men tillige samtidigt påvirker forløbets sammenhæng, idet ny rådgiver på ny skal sætte sig ind i borgernes sag (Vive, 2021).

Yderligere giver Bo i snak om samarbejde med myndighedssocialrådgivere udtryk for at:

“Interviewer: er det så ofte at man føler sig lidt magtesløst i det?

Bo: jaer meget magtesløst, så kommer man derop og tænker ej hvem skal jeg nu diskutere med den her gang, især fordi man bliver kastet så meget rundt og hele tiden får en ny sagsbehandler ikk, så er der ikke noget der er det samme”

Bo fremsætter hermed en oplevelse af magtesløshed, som følge af skift i relationen til myndighedssocialrådgiveren. Dette kan ses idet, at et relationelt brud kan forstås som et ophør af kendskab. Det manglende kendskab som følger af bruddet, kan opleves at have betydning for opfyldelsen af behovet for anerkendelsen, og hvorfor manglen herpå vil kunne udløse en følelse af magtesløshed. Når borgeren ikke kan forudsige, hvem de skal samarbejde med, og når tidligere relationer konstant ophøres, kan det minimere deres mulighed for at medvirke aktivt i deres egen sag. Dette påvirker direkte deres kapabilitet til at udøve praktisk fornuft og tage del i beslutninger om eget liv, som Nussbaum beskriver som en af de fundamentale kapabiliteter for et social retfærdigt liv. Hvilket herunder og yderligere kan påvirke Bos følelse af at blive anerkendt (Nussbaum, 2021; Honneth, 2003). Ovenstående kan forstås som at relationen har en betydning for borgerens handlemuligheder, hvortil det ses at relationen fordres af kontinuiteten. I forlængelse af kontinuitetens betydning for relationen med myndighedssocialrådgiveren, udtaler Finn:

“Interviewer: [...] hvad vil du egentlig mene, er det vigtigste for at have et godt forløb ved kommunen og din sagsbehandler?

Finn: det vigtigste er at man har samme sagsbehandler hele vejen igennem og at man har nogle grundige samtaler med en, så de kender en [...]”

Finn indikerer med hans udtalelse, at det grundlæggende for en godt forløb er kontinuitet og derigennem kendskab. Dette kan forstås som at han igennem relationen, har et behov for at

blive synliggjort, idet de grundige samtaler tillægges værdi. Denne oplevelse kan understøttes af Bos beretning om hvad der ligger til grund for oplevelsen af en god relation og derigennem retfærdigbehandling, hvilket er: "at man lytter til hinanden, man giver hinanden plads, det synes jeg. Og vise meget forståelse. Det må være de gyldne ord.". Bo fortæller at det at blive mødt med forståelse, lydhørhed og rummelighed, er særdeles essentielle for hans oplevelse. I lyset af Honneths anerkendelsesteori, kan både Finns og Bos udtalelse forstås som at der igennem relationen er et behov for oplevelse af anerkendelse. En anerkendelse idet, at man som borgere ses at blive synliggjort. En synlighed der kommer, igennem oplevelse af ikke at blive negligeret og overset, men i stedet oplevet at blive taget hensyn til og set (Honneth, 2003; Nørgaard, 2005). Denne anerkendende relation fordrer en tillidsfuld relation, idet den etableres gennem empati og lydhørhed (Ørum et al., 2021).

Ud fra ovenstående citater, kan det tolkes at tillid har en betydning for oplevelsen af relationen. Bo har hertil en oplevelse af myndighedssocialrådgiverne:

"mange af dem (myndighedssocialrådgivere) er bare skrankepaver, der bare gør det de får besked på og bare afviser alt og ikke kan nogle ting [..]".

Denne udtalelse kan forstås som at Bo har en oplevelse af ikke at være anerkendt som en individuel borger, hvor der bliver taget hensyn til hans livssituation. Hertil kan det udledes, at Bo har en oplevelse af generel manglende tillid til myndighedssocialrådgiverne. En mangel på tillid der kan få betydning for dannelsen af relationen, idet borgeren ikke ønsker at åbne sig op, hvilket kan relatere sig til hyppige skift og eventuelt dårlige erfaringer (Wingender et al., 2019). En mangel på anerkendelse og tillid der for borgerne kan skabe usikkerhed. En yderligere usikkerhed der kan komme af skift i myndighedssocialrådgivere, grundet det manglende kendskab til rådgiveren og herved, hvordan de forholder sig til deres sag (Eiriksson et al., 2024). Hvortil det er essentielt at borgeren bliver mødt med anerkendelse, da målgruppen ofte har oplevet brudte relationer samt svigt, hvortil de kan møde systemet med en vis mistillid (Bøgelund, 2021).

Relationen til myndighedssocialrådgiveren, peger på at have en afgørende betydning for borgerens oplevelse af mulighed for varetægelse af egne interesser. Hvor den manglende kontinuitet, tillid og anerkendelse kan begrænse borgerens mulighed for at medvirke aktivt i

egen sag, og derigennem indfrielse af kapabiliteter, hvilket har konsekvens for borgernes mulighed for at realisere deres retssikkerhed (Nussbaum, 2021).

8.3. Stigmatisering

Yderligere i identificeringen og i kodningen af temaer, fremkom stigmatiseringen, som en faktor i borgernes varetagelse af egne interesser. Stigmatiseringen blev særligt tydelig i relationen til myndighedssocialrådgiveren og dertil borgernes indgåelse i det sociale samspil.

I interviewet med Finn delte han, i et sidespor, en oplevelse af mødet med andre mennesker og deres forudindtagethed, hvor han fortæller:

“og det er også derfor det går så godt for mig, nede i ***. De kan mærke jeg er seriøs og ikke viser min bare røv... Nå men ja skal vi tilbage på sporet”.

Finns oplevelse viser et billede af, hvordan andre mennesker forventer han opfører sig. Hertil kan hans udtalelse forstås som at han er bevidst om en stereotypisk forestilling af personer i hjemløshed. Finns udtalelse kan fortolkes i lyset af teorien bag stigmatisering, hvor de mennesker Finn møder, har en forforståelse af hvordan hans adfærd vil være, baseret på den kategori, at han lever i hjemløshed. Idet Finn ikke lever op til den forestilling af, hvordan en person i hjemløshed agere, på baggrund af den sociale kategorisering, har han en oplevelse af at blive taget seriøst. Forestillingen kan opleves som at fratage borgernes mulighed for variation (Kistrup, 2011). Finns oplevelse kan derfor ses som følge af stigmatiseringsprocessen.

I mødet med myndighedsrådgiverne, har borgerne en generel oplevelse, som Pia gengiver: “Borgerne de siger jo selv at de får en bedre behandling, når vi er med.”. Pia fortæller yderligere: “Det hører vi jo igen og igen og igen. Og når vi er der, er de jo flinke [...]”. Denne udtalelse kan forstås, som at borgerne oplever at myndighedssocialrådgiverne behandler dem forskelligt, alt efter deltagelse fra boformssocialrådgiveren, idet deres tilstedeværelse gør at borgeren oplever at få en bedre behandling. Senere i interviewet med Pia uddybes borgernes oplevelse af mødet med myndighedssocialrådgiveren:

“Jeg har en oplevelse af at myndigheden godt kan køre lidt hurtigt hen over vores borgere, de bruger ikke så meget tid på at lære borgeren at kende, måske fordi de ikke prioritere

vores borgere lige så højt. [...] Jeg kan også opleve at de godt kan tale hen over hovedet på dem og at når vi (boformssocialrådgiveren) er med kigger de kun på os når de taler, de taler ikke direkte til borgerne, hvor vi så prøver at få myndighed til at kigge på borgeren i stedet for. [...] Jeg tænker at, når vi har med den her målgruppe at gøre og når de er i den situation som de er, kan jeg godt få en følelse af at myndigheden føler det nemmere at snakke med os (boformssocialrådgiveren) end egentlig at tale til borgeren.“

Pias udtalelse kan ud fra et stigmatiseringsperspektiv forstås som, at i mødet med myndighedssocialrådgiverne og borgere i hjemløshed, er der en generel oplevelse af at myndighedssocialrådgiveren handler på baggrund af den kategorisering der er pålagt målgruppen. Denne stigmatisering kan ses som ske gennem manglende viden og kendskab til den individuelle borger, hvor de i stedet stemples på baggrund af at de er i en hjemløshedssituation, hvilket fører til den beskrevet oplevelse af diskriminerende adfærd (Kistrup, 2011).

I interviewet med Pia, giver hun yderligere udtryk for en oplevelse, der understøtter en generel oplevelse omhandlende borgernes møde med socialområdet, i relation til at blive mødt med forforståelse:

“Interviewer: [...] oplever du at de bliver diskrimineret eller stigmatiseret i mødet med socialområdet?

Pia: Altså det tænker jeg jo at de i hvert fald bliver lidt... når der sidder en ledelse der måske får udstukket nogle rammer, nogle besparelsesrammer, [...] jeg ved ikke hvordan det foregår derude... men der kan jeg jo godt opleve det. Men jeg tror også godt at der kan være nogle med forforståelse, som tænker at... vores borgere 'er en og samme gruppe', men de er jo virkelig virkelig virkelig så forskellige [...]"

Pia påpeger at hun ser en form for stigmatiseringen af målgruppen, gennem de politiske tiltag, som udformes i kommunerne. Det kan hertil udledes at de nævnte besparelsesrammer, har betydning for den hjælp som målgruppen får. Yderligere henviser Pia til at målgruppen kan opleves at blive kategoriseret gennem en forforståelse, som derved kan føre til en stigmatisering, idet borgerne på baggrund af kategorisering, ses som en og samme gruppe (Kistrup, 2011). I forlængelse heraf, kan Pias udtalelse, sættes i relation til følgende oplevelse af en kommunes tilbagemelding, på en borgers ønske om bosættelse:

“Og så siger ***: ‘Vi er jo også en dyr kommune. Det er måske ikke lige her man skal flytte til når man er en udsat borger.’ Og det blev jeg simpelthen så provokeret af, fordi jeg mener alle byer bør være for alle mennesker.”

Pias udtalelse viser at kommunen ikke ønsker at understøtte borgerens tilflytning, idet borgeren, af kommunen kategoriseres som udsat. Kommunen afviser denne mulighed ene og alene på baggrund af borgerens kategorisering, og idet de ikke anser at borgeren ville kunne passe ind. Dette viser at borgerne i målgruppen, kan ses at være udsat for stigmatisering. Dette kan dermed fører til at borgeren som ses at værende afviger, skubbes længere væk fra det øvrige samfund, hvilket kan føre til at borgeren marginaliseres (Goffman, 2009). Ann har i relation til Pias udtalelse en oplevelse med en kommune, omhandlende flere afvisninger af ansøgning om indskudslån og henvisning til anden kommune:

“[...] vi har specielt en kommune, hvor der er en borger, der så gerne vil flytte hen, som får afslag, på afslag, på afslag, på afslag, og så tillader de sig ydermere at sende boligtilbud i en anden kommune, ved siden af dem. [...] Og så henviser de til sidste afgørelse, det kan de sgu da ikke, du kan da ikke henvise til en anden afgørelse, det er en ny sag, du skal lave en ny konkret vurdering, du kan ikke henvise til en tidligere ansøgning om indskudslån til en anden bolig. Det kan man da ikke, altså det er fuldstændig åndssvagt, det er der stadig nogle som tillader sig!”.

Anns fortælling om en borgeres oplevelse, kan ses at understøtte Pias sidstnævnte udtalelse. Ann beretter om at kommunen, som borgeren har ønske om at tage ophold i, afviser tilflytning og henviser indirekte til at borgeren kan flytte til en anden kommune. Yderligere oplever Ann at kommunen på baggrund af ansøgning genbruger afgørelse, fra tidligere afslag, hvilket Ann peger på er utilladeligt. Denne udtagelse indikerer mangel på individuel konkret vurdering. Ann giver yderligere i denne sammenhæng udtryk for at:

“Det er det der med, at man sidder på en forsorgshjemsadresse og søger indskud til en bolig [Ann parodierer kommunen sige] ‘vi finder lige en løsning’. En løsning på at borgeren fra os af ikke flytter til deres kommune. Og det kan jeg lige love jer for at de (kommunen) finder en løsning på. Det er ikke retssikkerhed, det her er ikke i orden.”

Ann henviser ved dette citat til en generel oplevelse i relation ansøgning af indskudslån, og herunder peger på at kommunerne finder på løsninger for at undgå tilflyt fra borgeren. Løsninger Ann ser som brud på retssikkerheden for borgeren. Anns og Pias oplevelser af

kommunernes “undskyldninger” for afvisning på tilflyt, kan ses som konsekvensen af den sociale kategorisering, som borgeren befinder sig i grundet deres positionering (Kistrup, 2011; Harrits, 2017). Overstående oplevelser kan forstås som stigmatiseringsprocesser, som opstår i mødet mellem mennesker. Denne proces kan betragtes i lyset af Nussbaum kapabilitetstilgang, hvorfor borgernes indfrielse af den relationelle kapabilitet bliver mindsket, idet de bliver diskrimineret i mødet med socialområdet. Denne mangel på indfrielse påvirker borgerens ageren i mulighedsrum, idet kapabiliteterne er indbyrdes afhængige af hinanden. Den manglende indfrielse, har derfor den konsekvens, at borgeren ikke kan udleve deres kapabiliteter og dermed gør de ikke er i stand til at vælge og handle (Nussbaum, 2021). Ovenstående kan påvirke borgerne i hjemløshed varetagelse af egen interesse og hertil deres mulighed for at realisere deres retssikkerhed, idet den sociale kategorisering medfører stigmatisering, og dertil bliver borgerne benægtet deres rettighed, på baggrund af at de opfattelser, omhandlende borgere i hjemløshed, som dominerer i samfundet (Kistrup, 2011).

8.4. Retssikkerhed

I denne del af analysen vil vi analysere de oplevelser, som de adspurgte borgerinformanter og socialrådgiverinformanter, har i forbindelse med borgernes mulighed for varetagelse af interesser og realiseringen af retssikkerhed, i mødet med socialområdet.

8.4.1. Retssikkerhedsloven

Det følgende vil være opdelt efter de retssikkerhedsmæssige principper efter retssikkerhedsloven, som redegjort for i afsnit 2.2.2.

8.4.1.1. Retten til medvirken i egen sag

I relation til realisering af retssikkerhed og varetagelse af egne interesser, ses retssikkerhedslovens § 4 relevant. Et af de citater, som stod frem i identificeringen af temaet, lyder fra Finn: “[..] jeg føler mig ikke hørt (sagt i et insisterende toneleje)”. Finns udtalelse peger på mangel på oplevelse af at blive hørt i mødet med socialområdet. I samme forbindelse giver Finn udtryk for en negativ oplevelse af mangel på orientering og inddragelse:

“jeg synes der har været store problemer, der er gået et år før jeg får afslag på § 107 ansøgningen, så jeg har været her et helt år. [...] det har både været godt og skidt. Man har ikke vidst om man blev købt eller solgt. Men nu har jeg endelig fået det at vide (afslag)”.

Finns udtalelse viser en oplevelse af at han ikke har vidst om han var købt eller solgt, hvilket bevidner om en problematik omkring hans medvirken i egen sag i perioden, hvor han har opholdt sig på boform. Manglen på medvirken i egen sag kan yderligere understøttes af Finns udtalelse: “der var faktisk ingen kontakt, indtil for et par måneder siden”. Finn fortæller at han først havde kontakt til hans myndighedsrådgiver for et par måneder siden, hvilket ses problematisk, særligt fordi han har ophold sig på boformen i 1 år. Ovenstående citater kan pege på at Finn ikke har været medvirken i egen sag, idet der først er blevet etableret kontakt sent i hans forløb, hvilket kan pege på et brud på retssikkerheden jf. RSV. Denne mangel på medvirken, ses at fratage Finn hans ret til indvirkning, samt have den konsekvens, at sagen ikke oplyses tilstrækkeligt, idet Finn ikke har haft mulighed for at indgive hans perspektiver. Yderligere peger Finn i tidligere citat på en oplevelse af uvished i forbindelse med sagsforløbet omhandlende bevillingsgrundlag for ophold på boformen. Hertil beskriver Finn sin oplevelse i perioden, hvor han afventede svar:

“[...] Så man kan godt sige der har været noget angst i det, hvor jeg så er faldet i vandet et par gange [...]”.

Finns oplevelse kan ses at have haft betydning for hans velvære. Hans udtalelse bevidner om at, den manglende kontakt og medvirken, har ført til en uvished, som har haft konsekvenser i form af angst og tilbagefald. Hvilket i følge Nussbaum kan fortolkes til at påvirke Finns mulighed for at være en kapabel borger, idet situationen bevirker hans følelsesmæssige kapabilitet (Nussbaum, 2021). Konsekvenserne og de følgevirkninger, som uvisheden har ført med sig, kan få betydning for Finns mulighed for varetægelse af egne interesser, idet følgerne påvirker og øge kompleksiteten i udfordringsbilledet, og får indvirkning på graden af udsathed (Embedsværket, 2020; Eiriksson & Nordland, 2020). Yderligere i interviewet med Finn og i dialog om oplevelsen af at varetage mødet med socialområdet, udtrykkes der:

“Interviewer: [...] hvad føler du der står i vejen for at kunne håndtere dit eget forløb. Hvad føler du gør det svært?

Finn: det der gør det svært, er at kommunen ikke vil høre på en. De vil bare have de billigste løsninger [...]”

Denne bemærkning som Finn kommer med på baggrund af det stillede spørgsmål, indikerer mangel på prioritering af Finns ret til medvirken. Dette bevidner om at denne prioritering af økonomiske billigste løsninger, bliver en barriere for Finn oplevelse af at blive hørt. Hvilket yderligere også kan ses som at krænke Finns ret til netop at blive inddraget i egen sag, idet de økonomiske prioriteringer vægtes højere.

I interviewet med Bo giver han udtryk for hans oplevelse af medvirken i egen sag, hvortil han fortæller at:

“[...]Jeg havde ikke fået noget at vide før at... jeg lige pludselig fik at vide jeg var blevet 107’er og skulle flytte [...] jeg havde ikke selv søgt det, det var bare noget som kom ned over hovedet på mig...”.

Bo har en oplevelse af beslutningen herom, blev trukket ned over hovedet på ham. Dette bevidner om at Bo dertil ikke givet mulighed for give hans perspektiver, tilkende før der er truffet en beslutning herom. Hvorfor den beskrevet oplevelse peger på manglende inddragelse i egen sag og hermed et brud på retssikkerheden jf. RSV.

Borgernes ovenstående erfaringerne peger på, at deres rettighed ikke opleves at være overholdt, idet de ikke opleves inddraget ved sagsbehandling. I et anerkendelsesteoretiskperspektiv kan deres oplevelser ses som en retslig krænkelse, hvor den manglende mulighed for at medvirke i egen sag, viser at borgerne er blevet usynliggjort. Dette gør at der ikke kan opnås selvagtelse, hvilket påvirker borgernes oplevelse af autonomi og selvbestemmelse over eget liv (Honneth, 2003).

I undersøgelsen af borgernes oplevelse af medvirken i egen sag, bliver Finn adspurgt til hans oplevelse af om forløbet i kommunen, er tilpasset efter hans behov, hvortil Finn udtrykker:

“Interviewer: De sagsbehandler du har ved kommunen, har du følt at dit forløb har været tilpasset dig, så du kunne have mulighed for at blive inddraget?

Informant: *** kommune har på ingen måde løftet den opgave.”.

Finns udtalelse indikerer hermed at kommunen, som han er tilknyttet, ikke har formået at tilpasse hans forløb, således at han har kunne blive inddraget. Denne oplevelse kan forstås, som at Finn ikke har haft muligheden for at udøve sin rettighed. Med Nussbaums kapabilitetstilgang kan dette fortolkes som at Finn ikke er blevet retfærdigt behandlet, da han

ikke gives mulighed for at tage del i planlægningen af forløbet. Dette kan både sættes i relation til at forløbet ikke er tilpasset Finn, samt Finns tidligere udtalelse, om mangel på kontakt og inddragelse. For når borgeren har en ret til at forløbet skal tilpasses det enkelte individ, ses det i relation til Nussbaum, som en pligt der er nødvendig at sikre, for at behandlingen af borgere sker retfærdigt (Nussbaum, 2021). I relation til Finns oplevelse af manglende inddragelse i egen sag, fortæller han senere i interviewet, at der efter skift af myndighedssocialrådgiver, hvortil de:

“[...] ringede forleden dag og sagde undskyld det har taget så lang tid og at jeg selvfølgelig ikke skal tilbage til *** som jeg har været så bange for [...]”.

Finns udtalelse viser at han bliver synliggjort, idet han får en undskyldning samt at der sker anerkendelse af mangel på retfærdig behandling og at hans ret til at tage del i planlægningen af eget liv, tages hensyn til (Nussbaum, 2021; Nørgaard, 2005). Denne oplevelse bevidner om god forvaltningsskik, idet Finn oplever at få undskyldning for den manglende kontakt samt lange sagsbehandlingstid (Ombudsmanden, 2025b). Denne beklagelse kan yderligere bidrage til tillid, hvilket er essentielt for muligheden for inddragelse og realisering af rettigheden, jf. RSV.

Udover at Finn og Bo udtrykker en oplevelse af manglende mulighed for medvirken, giver socialrådgiverinformanten Pia udtryk for: “Altså jeg tror de bliver inddraget når vi (boformsmedarbejdere) er med i det, fordi vi jo så snakker med dem [...]”. Hvortil Pia udtrykker en bekymring for inddragelsens karakter, af målgruppen, når boformsmedarbejderne ikke er deltagende: “[...] Så jeg kan godt frygte lidt, at man ude i kommunerne ikke får fanget vores borgere eller [...] ikke får inddraget dem godt nok”. Dette understøtter den oplevelse som Finn, giver udtryk for. Det kan dertil udledes at deltagelsen af boform, ud fra Pias oplevelse, fremmer inddragelsen af borgeren og derigennem borgerens mulighed for varetage af egne interesser. Dette kan understøttes af en udtalelse som Pia yderligere kommer med, omkring:

“Men det borgerne selv siger er, at de ikke føler sig hørt, og de føler sig misforstået, og de føler, de (myndighedssocialrådgiverne) modarbejder dem. Det er jo det generelle billede[...]”

Pia giver i sin udtalelse udtryk for at borgerne kan opleve ikke at føle sig hørt og derigennem misforstået, hvilket kan indikere at inddragelsen af målgruppen er udfordret. Modarbejdelsen som Pia henviser til, at målgruppen kan opleve, kan pege på at myndighedssocialrådgiveren, ikke tager hensyn til den kompleksitet som er i målgruppens udfordringsbillede, hvorfor borgerne får denne oplevelse og følelse. Dette kan komme af at det generelt kan ses at myndighedssocialrådgiverne, som arbejder med målgruppen, ikke har et ordentligt kendskab til den kompleksitet som der er i hjemløshed (Ankestyrelsen, 2021). Borgerens generelle oplevelse med myndighedssocialrådgiveren, kan yderligere påvirke deres mulighed for at være en aktiv deltager i egen sag.

I forbindelse med undersøgelsen af borgerens oplevelse af opsøgning af hjælp, hvor deres ressourcer ses som en central faktor herfor. Kan borgerens ressourcer ligeledes spille ind for deres mulighed for medvirken i egen sag. Pia udtrykker i snak herom at:

“[...] jeg tror de får lettere hjælp, de kan tale et sprog, som er lidt mere ligeligt eller de kan tale på en anden måde, de har en større forståelse, de kan spejle sig lidt mere i hinanden, end hvis det er for skævvredendt [...]”

Pia henviser hermed til at nogle borgere får lettere hjælp, hvis myndighedssocialrådgiveren bedre kan spejle sig i dem. Ud fra Bourdieus kapitalbegreb, kan det forstås som at forskelle i kapitalsammensætning, har betydning for borgerens mulighed for modtagelse af hjælp. En af de faktorer der spiller ind herunder, er sproget, som er udgangspunktet for at opnå en fælles forståelse. Skævvridning, som Pia på peger, kan forstås som en skævvridning i kapitalsammensætningen, som vil kunne medføre at der opstår en barriere i kommunikation mellem borgere og myndighed. Bourdieu mener at sproget bliver magtfuld ud fra bestemte positioner i det sociale rum, hvor det i denne kontekst er myndighedssocialrådgiverens sprog, som bliver det dominerende, hvor det så er op til borgeren i hjemløshed, at forsøge at gøre sig forståelig på et sprog, de nødvendigvis ikke taler (Wilken, 2011). Dette har betydning for borgerens oplevelse, idet Pia tidligere har peget på at borgerne oplever at blive misforstået. Tillige skal borgeren afkode myndighedssocialrådgiverens ytringer, for at kunne opnå en forståelse. Pia udtrykker i sammenhæng med borgernes møde med myndighedssocialrådgiveren: “[...] at tingene går lidt hen over hovedet på dem [...]”.

Det kan hertil udledes, at borger har en oplevelse af ikke at kunne afkode situationen, hvortil information ikke går hen over hovedet på dem. Det kan derfor ses at borgeren kan opleve at sproget og måden hvorpå der kommunikeres til dem, ikke sker i øjenhøjde. Hvorfor det opleves at myndighedssocialrådgiveren, ikke tilpasser sit sprog til borgerens og derigennem tager hensyn til at borgernes kapitalsammensætning, kan afvige fra den dominerende i samfundet, hvorfor de nødvendigvis ikke taler det legitime sprog. Sproget kan ses som en barriere for varetagelsen af egne interesser, idet borgeren ikke har det legitime sprog, og derfor har svært ved at gøre sig forståelig i det komplekse system. Manglen på at kunne anvende det legitime sprog, kan derfor ses ikke at understøtte borgerens medvirken i egen sag og dermed ses muligheden for varetagelse udfordret heraf (Wilken, 2011). Det ses ud fra oplevelserne, at behandlingen af sagen ikke er tilrettelagt på en sådan måde at borgerne har mulighed for at udnytte denne mulighed, idet sproget ikke ses tilpasset borgerne. Dette ses som problematisk af borgerens mulighed for realisere deres rettighed, da der skal tages hensyn til deres ressourcer i sagens forløb.

Yderligere skal myndighedssocialrådgiveren, ud fra et retsligperspektiv, tage hensyn til at borgerens manglende medvirken kan skyldes forhold, der i sig selv kan betyde at borgeren har behov for yderligere hjælp, jf. RSV. I forbindelse med Pias tidligere udtalelse angående en frygt for om man ude i kommunerne ikke får fanget borgerne godt nok, kan Bos udtalelse sættes i relation hertil:

“Interviewer: har du nævnt det for tidligere sagsbehandlere eller i sager du har haft i kommunen?

Bo: det er først nu det er kommet op [...] men jeg tror også det skyldes at jeg er clean og ædru, jaer fordi alt andet har jeg ikke tænkt på mens jeg var i misbrug, det var jo bare hvornår er det her færdigt så jeg kan komme ud at drikke eller ryge eller bruge igen [...] der har man ikke tænkt over det eller det med ventetider eller problemstillinger eller noget eller nogen ting. Det skal bare overstås så jeg kunne komme ud at drikke videre”

Bos oplevelse, fra tidligere i hans liv, påviser hvordan kompleksiteten og problematikker i udfordringsbilledet, kan påvirke hans medvirken i egen sag. Det indikerer hermed at man i kommunen ikke har formået at fange Bo, idet der har været barrierer i form af en problematik, som hindre Bos prioritering af deltagelse. Hvorfor det kan udledes at have haft

betydning for inddragelsens karakter og herigennem Bos varetagelse af egne interesser og realisering af retssikkerhed.

Undersøgelsen kan dermed pege på, at borgere i hjemløshed har en oplevelse af manglende mulighed for medvirken i egen sag. Dette ses gennem at borgerne har en oplevelse af ikke at kunne tilgå deres formelle ret, på baggrund af manglende kontakt til myndighedssocialrådgiver. Yderligere opleves det at selvom borgerne formelt har ret til at medvirke i egen sag, er der barriere, der begrænser deres mulighed for at udøve denne ret, herunder sproget og mangel på tilpasning, hvorfor dette har indvirkning på realiseringen af retssikkerheden.

8.4.1.2. Officialprincip

I kodningen af de foretagne interview, er officialprincippet iht. RSL § 10, identificeret som et af de temaer som har indvirkning på borgerens oplevelse af retssikkerhed og i forlængelse heraf muligheden for varetagelse af egne interesser. I undersøgelsen omhandlende borgere i hjemløsheds oplevelse af sagens tilstrækkelige oplysning, pointerer Pia, en generel frygt i relation hertil:

“[...]Men jeg kan godt frygte når de er ude og det er også det jeg tit oplever, at så er de blevet hjemløs, og så bliver de lige sendt her og der [...] og der ikke bliver undersøgt tilstrækkeligt: Hvorfor er du endt på gaden osv. [...]”

Pias udtalelse viser en generel oplevelse af at borgere i hjemløshed ikke får deres sager tilstrækkeligt oplyst, hvori de underliggende årsager hos borgeren, ikke bliver undersøgt. Denne oplevelse kan pege på manglende retssikkerhed for borgeren, idet de ikke undersøges tilstrækkeligt. Ud fra tidligere afsnit om Relationer, kan det udledes, at dette kan komme af mangel på kendskab til og indsigt i kompleksiteten i udfordringsbilledet. En mangel på indsigt i, hvilke problematikker der kan have betydning for borgerens situation, og dermed de eventuelle støttebehov. I relation til Pias tidligere citat, kan Finns udtalelse sættes i forlængelse heraf:

“[...] de (kommunen) høre ikke efter, hvad de siger her i huset, jeg har brug for, fx en 107. De indhenter ikke oplysninger. De har ikke indhentet fra kriminalforsorgen eller fra psykiatrien”.

Udtalelsen peger på en oplevelse af at relevante oplysninger for sagen ikke er indhentet, til at oplyse sagen tilstrækkeligt. Myndighedssocialrådgiveren har ansvaret for, at Finns sags er oplyst tilstrækkeligt, hvilket også indebære indhentelse af oplysninger fra andre dele af forvaltningen samt socialt området. Hvilket kan indikere at der sker mangel på inddragelse af relevante aktører, som er en essentiel del af at belyse en sag tilstrækkeligt, før der træffes afgørelse (Bønsing, 2018). Ovenstående oplevelse, kan i et anerkendelsesperspektiv ses som en retslig krænkelse, idet afgørelsen som baserer sig på det undersøgte, har mangler, hvorfor afgørelsen muligvis ikke vil stemme overens med egentlige støttebehov (Eiriksson et al., 2024). Dette kan føre til at Finn ikke bliver retligt anerkendt, da oplevelsen kan ses som en negligering af hans formelle ret. Dette vil have betydning for hans mulighed for at realisere sin retssikkerhed (Nørgaard, 2005).

Pia giver udtryk for en yderligere frygt i forbindelse med behandling af borgerens sager. Pia giver udtryk for at:

“Så kan jeg også frygte, med det her Housing Frist, at man (kommunerne) glemmer lidt at tage højde for hele situationen [...] det kan vi i hvert fald se allerede nu, at man sender folk ud, på ny og på ny, i en bolig og så ryger de tilbage [...]”

Pias udtalelse viser en oplevelse af at der ikke tages højde for hele borgerens situation. Det kan forstås som at der bliver truffet afgørelse omhandlende borgeren i hjemløshed, hvor sagen ikke er tilstrækkeligt oplyst. Hvilket har betydning for myndighedssocialrådgiveren mulighed for at tage hensyn til borgerens støttebehov (Eiriksson et al., 2024). Det kan udledes af Pias udtalelse, at der ikke tages hensyn til den kompleksitet, som der kan være i borgerens udfordringsbillede, hvorfor der kan risikeres at der træffes afgørelse, som ikke tilgodeser borgerens hele livssituation, jf. RSL §§ 5 & 10. Dette kan dermed have indvirkning på borgerens retssikkerhed, og borgerens oplevelse af at blive behandlet retfærdigt (Nussbaum, 2021).

Ud fra et Bourdieuperspektiv kan overstående kontekster fortolkes som en ulighed mellem borgeren i hjemløshed og myndighedssocialrådgiverens positionering, hvor myndighedssocialrådgiverens opfattelser tillægges at være mere legitime (Hutchinson & Oltedal, 2019). Denne legitimitet, får betydning for borgerens oplevelse, idet socialrådgiveren har en myndighedsposition, der giver dem mulighed for at definere borgerens behov. Hvorfor

manglen på indsigt i borgerens situation opleves som en hindring for opnåelse af en fyldestgørende afgørelse, idet der ikke tages hensyn til hele borgerens livssituationen (Harrits, 2017). Dette kan have betydning for borgerens mulighed for at realisere deres ret, da den utilstrækkelige oplysning af sagen, sætter krav til borgerens egen mulighed for at kunne handle på at der er sket et brud herpå. Hvilket betyder at borgeren i hjemløshed realisering af deres retssikkerhed, er betinget af mængden af ressourcer de er i besiddelse af.

8.4.1.3. Helheds- og vejledningsprincippet

I det følgende vil der fokuseres på den del af undersøgelsen som omhandler helhedsprincippet, den udvidet vejledningsforpligtelse iht. RSL § 5, og i forlængelse heraf vejledningspligten, iht. FVL § 7, vil indgå som del af analysen. Årsagen bag at disse vil analyseres sammen, er at de overlapper hinanden, og derfor er svære at adskille.

I undersøgelsen af borgernes oplevelse, blev vejledning identificeret, som et af de centrale tematikker, for borgerens handlemuligheder. I interviewet med socialrådgiverinformanten Pia, giver hun i snak om vejledning og forpligtelsen hertil, udtryk for:

“[...] når de er ude [...] Så jeg kan godt frygte lidt at man ude i kommunerne ikke får [...] vejledt dem (borgerne) godt nok.”.

Pia udtrykker en frygt i forbindelse med at borgerne ikke opnår og får en tilstrækkelig vejledning. Vejledningsprincippet omhandler at borgeren skal være tilstrækkelig informeret om sine rettigheder i mødet med systemet, hvortil myndighedssocialrådgiveren skal sikre at borgerne har en forståelse af den. Citatet forstås, som at henvise til at denne frygt er gældende når borgerne er ude, altså når borgeren er på egen hånd, hvorfor denne mangel vil ses at kunne påvirke borgernes mulighed af realiseringen af retssikkerhed. I forlængelse heraf, fortæller Pia senere i interviewet om en situation omhandlende vejledning:

“Jeg oplever at de (kommunen) gerne vil vejlede dem [...] Rådgiverne kan måske også let komme til at bruge ord, som borgeren ikke kan rumme, og at det let bliver en procedure gang.”.

Pia beskriver en generel oplevelse, som hun har i arbejdet med borgerne og deres møde med socialområdet. Der henvises til en oplevelse af villighed til vejledning, men dog en barriere der opstår for udførelsen heraf. I relation til sidstnævnte citat samt tidligere afsnit

omhandlende medvirken i egen sag, kan det påpeges at sproget kan ses som en barriere, i mødet mellem borgeren og myndighedssocialrådgiver. Det legitime sprog, som kommer i kraft af myndighedens stilling kan fortolkes som en udøvelse af symbolsk magt. Bourdieu fastsætter at denne form for symbolsk magt, kommer af positioneringen i det sociale rum, hvilket kan påvirke den grad af information og handlemulighed som borgerne kommer i besiddelse af (Wilken, 2011). Det kan derfor forstås som have en betydning for borgerens oplevelse af muligheden for varetægelse af egen interesse, idet informationen nødvendigvis ikke er forståelig, hvorfor det kan være en udfordring for borgerne at omsætte vejledning til handling.

I interview med Bo, adspørges han til oplevelsen af om han modtog vejledning fra kommunen, hvortil han udtrykker: "nej, nej, nej fx har jeg aldrig nogensinde vidst der var noget som hed en bisidder, før jeg selv blev det". Dette indikerer mangel på vejledning, da Bo udtrykker at han først blev bevidst om sin rettighed senere i livet, da han selv blev bisidder. Bo har været tilknyttet systemet siden 18-års alderen, hvilket kan pege på, at han i en lang periode ikke har været oplyst om sine rettigheder. Dette udfordrer hans realiseringen af retssikkerheden, da det ikke er muligt at tilgå hans formelle rettigheder, idet han ikke er tilstrækkelig oplyst til at kunne udøve dem.

Ud fra en oplevelse som Bo, har erfaret gennem sit frivillige arbejde som bisidder, fortæller han om en generel oplevelse af manglende kendskab til bisidder hos målgruppen, hvortil han bliver adspurgt følgende:

"Interviewer: - - - Oplever du så at de (målgruppen) ikke ved hvad de har ret til?

Informant: Ja, og det vidste jeg jo heller ikke før jeg blev en del af *** og lærte alt det her at kende"

Bo udtrykker både en oplevelse tidligere af ikke selv at have kendt til sine rettigheder, samt en generel oplevelse af at målgruppen ikke ved hvad de har ret til. Set gennem Nussbaums kapabilitetstilgang kan ovenstående forstås, som at have betydning for borgerens oplevelse, idet dette kan have den konsekvens, at de bliver sat i en situation, hvor de ikke tilstrækkeligt oplyst og dermed ikke kapabel til at deltage effektivt i styringen af eget liv (Nussbaum, 2021).

Som underbyggende til dette, siger Ankestyrelsen i en undersøgelse af, kommunernes vejledning overfor voksne i udsatte positioner, at der er risiko for “pseudovejledning”, når myndigheden vejleder borgere i udsatte positioner. De forklarer dette med at vejledningen sker, men at indholdet heraf ikke nødvendigvis er forstået (Ankestyrelsen, 2021). Dette kan sættes i relation til det tidligere brugte citat fra Pia, hvortil hun udtrykker en frygt for at kommune ikke får dem vejledt tilstrækkeligt og eller godt nok. Overstående vil kunne ses som en hindring for borgerens varetægelse af egne interesser og mulighed for at realisere deres retssikkerhed, i form af at borgerens informationsbehov ikke imødekommes (Folketingets ombudsmand, 2016). Den manglende vejledning har ydermere betydning for borgerens mulighed for at kunne træffe valg på et oplyst grundlag, hvorfor det manglende kendskab om rettigheder kan forårsage, at borgerne lider af og udsættes for et retstab (Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen, 2024).

En barriere for borgerne, i forhold til modtagelsen af vejledningen, kan være den kompleksitet der ses i udfordringsbilledet. Socialrådgiverinformanten Pia udtrykker at: “[..] jeg tror den vejledning tit kan være lidt spildt, fordi de simpelthen ikke er modtagelige herfor og at det bliver for langt væk fra deres lige her og nu verden”. Det afbilledes hertil at der også kan være noget i borgerens situation, som kan stå i vejen for modtagelsen. Der henvises hertil til at vejledningen kan opfattes som spildt idet borgeren ikke ses modtagelig herfor, grundet barrierer hos borgerne, på baggrund af deres her og nu situation. Dette kan ses i lyset af Anns udtalelse, idet hun har en oplevelse af:

“jeg mener at de fleste der bor på forsorgshjem i dag, de er faktisk ret dårlige. Ellers havde de sgu fundet en anden løsning end at skulle bo på et forsorgshjem. Og der er nogle ting de ikke kan, de har nogle ressourcer, men der er også nogle de ikke har – og det bølger lidt, hvad det er for nogle ressourcer de har og ikke har. Man ser tit det med at man ikke får tjekket sin e-boks.”

Anns udtalelse giver et indblik i borgernes ressourcer. Beretningen kan understøtte Pias tidligere udtalelse omkring modtagelighed, idet Anns udtalelse peger på at borgerne i hjemløshed, tilknyttet en boform, opleves at være i en situation, hvor de har det ret dårligt. Dette kan hermed understøtte årsagen til at der hos borgerne er en barriere for modtagelighed overfor vejledning. Det kan hermed forstås at deres her og nu situation og de ressourcer de har tilgængelige, har betydning for deres modtagelighed og dermed deres

muligheden for varetagelse af egne interesser. Udover at manglen på modtagelighed, kan komme af barriere hos borgerne, kan det yderligere indikere mangel på tilpasning af vejledningen til borgernes her og nu situation og dermed de behov som denne tilsiger. I forlængelse heraf ses det særlig centralt, for borgernes mulighed for varetagelse af egne interesser, at helhedsprincippet overholdes, idet målgruppen har et komplekst udfordringsbillede der fordrer helhedsorienteret vurdering, hvori hele borgerens livssituation bliver taget i betragtning.

I relation til undersøgelse af helhedsprincippet, fortæller Bo at:

“Bo: mange af dem (myndighedssocialrådgivere) er bare skrankepaver, der bare gør det de får besked på og bare afviser alt og ikke kan nogle ting. Og de ikke så prøver at være åbne og gør noget ud af boksen, for at kunne hjælpe til på en anden måde”.

Interviewer: altså du tænker, i relation til at man så får den rette hjælp?

Bo: Ja (opleves at siges insisterende).”

Citatet kan henvise til, at Bo oplever at der ikke ses udover det som myndighedssocialrådgiveren får besked på at gøre, men at der opleves afvisning uden at der ses på andre alternativer. Dette kan ses som at gå imod det som helhedsprincippet dækker over, og dermed kan det risikeres at der sker retslig krænkelse, da Bos forespørgsel på hjælp ikke opleves afhjulpel gennem anden hjælp. I et anerkendelsesperspektiv kan manglende helhedsorientering forstås som en retslig krænkelse, idet Bo ikke ses synlig og som et helt menneske, hvor alle problemstillinger bliver taget i betragtning (Honneth, 2003). Til underbyggelse af den problematik der kan komme heraf, er at borgerne ikke modtager den hjælp og vejledning, som deres behov tilsiger. Disse utilstrækkelige vejledninger, kan få konsekvenser for borgerne, idet de ikke egenhændigt har ressourcerne til at sikre at de er velinformeret om deres ret (Justitia, 2022). Borgere i hjemløsheds mangel på kendskab til deres rettigheder, påvirker dermed deres mulighed for at udøve deres rettigheder og derigennem realiseringen af deres retssikkerhed.

8.4.2. Forvaltningsloven

Det følgende vil være opdelt efter de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler efter forvaltningsloven, som redegjort for i afsnit 2.2.2.

8.4.2.1. Bisidder

I nærværende afsnit vil vi udfolde undersøgelsen om borgeren i hjemløshed oplevelse af at være informeret om retten til bisidder og dertil bisidderens indvirkning og betydning for borgerens forløb. I undersøgelsen af tematikken, giver socialrådgiverinformanten, Pia, udtryk for hendes oplevelse af borgeres kendskab til denne ret: “[..] ikke alle beboere er klar over de har ret til en bisidder.”. Dette citat viser at borgere i målgruppen, ikke opleves at kende til muligheden for at lade sig bistå. Oplevelsen som Pia giver heraf, er ikke enestående for de fortaget interviews, da Bo i relation til drøftelse af kendskabet til bisidder har lignende oplevelse. Bo giver i snak om kendskab til retten, udtryk for at han gennem hans frivillige arbejde som bisidder, oplever at:

“Det er der mange som ikke kender til, hvor de så bliver tilbudt det, og de er så’n: ‘må jeg det?’”.

Når borgeren i hjemløshed bliver informeret om retten til bisidder, viser citatet, at Bo har en generel oplevelse af at borgerne reagerer med en uvidenhed. Udtalelsen fra Bo indikerer at der mellem informanterne er en fælles oplevelse af mangel på oplysning om retten til at lade sig bistå. En yderligere udtalelse fra Pia kan bekræfte ovenstående. Hun giver i dialogen om borgerens kendskab til retten, udtryk for:

“Jeg tror ikke alle beboer er klar over at de har ret til en bisidder. Og jeg tror heller ikke de vil vide, hvor de skal få dem fra, så jeg tror de synes det er rigtig trygt at der er nogle herfra der tager med dem ned. Men jeg tror ikke de vil ane hvor de skal gå hen, når de kommer ud i egen bolig, for at få en bisidder.”

På baggrund af dette kan det antages at Pia har en oplevelse af borgerne i hjemløshed ikke er vejledt om muligheden herfor. Det er lovpligtigt at myndighedssocialrådgiveren tydelig skal formidle borgerens rettigheder. De ovenstående oplevelser kan indikere en generel oplevelse for borgere i hjemløshed, hvor de ikke i tilstrækkelig grad er blevet informeret om retten til bisidder, hvilket kan ses som et brud på retssikkerheden. Ud fra Pias oplevelse kan det yderligere ses, at borgerne i hjemløshed ikke har kendskab til

hvor bisiddere kan opsøges. Ud fra citatet kan det antages at borgerne på egenhånd ikke oplever at kunne opsøge hjælpen, hvilket har betydning for deres adgang til at tilgå deres formelle rettighed. Udtalelsen kan pege på at borgerens mulighed for at udøve sin formelle ret, ses at være påvirket af deres netværk og eller støtte. Med Bourdieus kapitalbegreb kan det fortolkes som, at borgeren i hjemløsheds mulighed for at tilgå deres ret, afhænger af deres sociale kapital. Dette ses som en barriere, idet borgeren nødvendigvis ikke har en kapitalbeholdning der fordrer en social kapital, som understøtter dem i at kunne udøve sin formelle ret, i form af at lade sig bistå (Hutchinson & Olteal, 2019). Denne oplevelse af mangel herpå kan mindske borgernes mulighed for realisering heraf og derigennem varetagelsen af egne interesser. Bo giver yderligere i forbindelse med undersøgelsen af bisidderens betydning udtryk for:

“at have en bisidder med burde jo nærmest bare være automatisk når man er udsat!”.

Bo gav udtryk for ovenstående med en intensitet, der tydeliggjorde den oplevede vigtighed af retten. Bos udtalelse kan kobles til at han ser det som særdeles vigtigt og næsten essentielt at have nogle med der kan bistå i varetagelsen af egne interesser. Bisidderordningen ses som en ret der kan have en særlig betydning for borgerens positionering i mødet med socialområdet (Rådet for socialt udsatte, 2018). Dette kan underbygges, med et andet citat fra Bo, hvor han udtrykker, at bisidderen kan agere som: “ekstra øre” og at der ville være “[..] nogle ekstra som bankede i bordet”. Udtalelsen fra Bo, kan fortolkes som, at bisidderen fungerer som en ekstra, og derved støtte i varetagelsen. Bo uddyber i interviewet, hvordan en bisidder kan fungere som en støtte for borgeren i hjemløshed:

“[..] det er ikke altid man lige føler de (myndighedssocialrådgiveren) forstår hvad man siger, og så kan man snakke videre med dem (bisidderen) bagefter.”.

Dette kan fortolkes, som det at blive bistået, bidrager til borgerens forståelse af egen sag. Både at bisidder kan hjælpe med at myndighed forstår borgeren, men også at borgeren, kan få en bedre forståelse af det myndigheden siger, ved efterfølgende drøftelse heraf. Denne deltagelse af tredje part, ville kunne bidrage til at sikre borgerens ret og herunder at borgeren bliver hørt og forstået. Bo giver som afsluttende kommentar i dialogen, udtryk for: “Det er altid godt at have en bisidder med”. Hvilket igen bekræfter hans tidligere oplevelser og

erfaringer, med fordelene ved bisidders deltagelse, og dermed den vigtighed han tillægger dette. Pia giver i interviewet udtryk for at ageren som bisidder er en af hendes arbejdsopgaver, hvortil hun fortæller:

“Jeg plejer at sige en af vores opgaver er sådan lidt at være oversætter hver vej og fortælle borgerens sag, fordi de (kommunen) nogle gange kan få en helt forkert opfattelse af dem (borgerne), hvor vi sådan kan korrigere på nogle punkter.”

Citatet ses at underbygge Bos sidstnævnte oplevelse af tredjeparts deltagelse, idet Pias udtalelse viser at bisidderen fungerer som en oversætter. Oversætteren kan ses som en tredjepart der taler borgerens sag, og dermed er med til at sikre, at sagen bliver tilstrækkelig oplyst. Dertil kan citatet pege på at myndighedssocialrådgiveren kan danne en fejlagtig forståelse af borgeren. Denne forståelse kan ses som led i stigmatiseringsprocessen, hvilket kan antages at være en konsekvens af det manglende kendskab til målgruppen og dertil det manglende hensyn til udfordringsbilledet (Goffman, 2009). I denne henseende, kan bisidderen yderligere ses som at have en korrigerende funktion, som understøtter borgeren. Denne oversættende og korrigerende funktion gennem en bisidder, kan øge forståelsen af borgerens livssituation (Ankestyrelsen, 2021). Pia giver i interviewet udtryk for en generel oplevelse for borgerne i mødet med socialområdet: “[...] de føler sig misforstået [...] Det er jo det generelle billede [...]”. Citatet kan ses sammen med Pias tidligere udtalelse omhandlende oplevelsen af myndighedssocialrådgivernes forkerte opfattelser af borgerne, hvilket kan ligge til grund for at borgerne føler sig misforstået. I lyset af Nussbaums kapabilitetstilgang kan bisidderens rolle forstås som en forudsætning for at borgeren får reel mulighed for at udøve kontrol over eget liv. Oversættelsen og korrigereren fungerer dermed som et redskab til at udvide borgerens mulighedsrum. Bisidderen vil derfor være med til at sikre borgerens sociale retfærdighed, gennem at fremme kapabiliteten og det der gør dem i stand til at deltage i valg, omhandlende deres liv (Nussbaum, 2021).

Pia understreger i forlængelse af overstående omhandlende deres ageren som bisidder, at:

“[...] det er en af vores vigtigste opgaver [...] fordi vi kender borgeren bedre, men også det, at vi kender lovgivningen, og vi kan forklare, at der ikke sidder en eller anden sur mokke, der er efter dem specifikt personligt.”

Pia udtrykker en oplevelse af vigtighed af at en tredjepart er til stede i mødet mellem myndighed og borgeren i hjemløshed. Ud fra Pias udtalelse kan det antages at borgerens oplevelse af samarbejdet mellem myndighedssocialrådgiveren og borgeren, er udfordret, idet Pia skal fortælle borgeren at myndighedssocialrådgiveren ikke er efter dem personligt. Det kan udledes at borgere i hjemløsheds møde med myndighedssocialrådgiveren kan være præget af tidligere erfaringer, som har haft en negativ påvirkning, som har kunne medføre en følelse af mistillid og usikkerhed. Bisidderen kan i denne kontekst forstås at bidrage til samarbejdet og derved til forståelsen dem imellem. Yderligere og i forlængelse af overstående, giver Pia i interviewet udtryk for:

“Interviewer: ja, oplever du så at det gør en forskel når du er med som bisidder inde ved kommunen?

Pia: Altså det siger borgerne jo desværre at der er stor forskel på hvordan der talt til dem og som sagt den der forskel jeg kan gøre, det er sådan lidt at oversætte for hver, altså at sige, det kan godt være at de har tatoveringer op over hovedet, men derfor er de, altså de er ikke det man lige... den tanke man får om borgeren. De indeholder så meget mere”

Pia henviser hertil til en forskel, som hun ved deltagelse kan gøre, for borgerens oplevelse af hvordan de bliver talt til. Tillige påpeger Pia at der i oversættelsen også kan ligge en oversættelse af fysiske karakteristika, som ellers kan ses misforstået. Dette kan ses essentielt i relation til stigmatiseringen, som målgruppen oplever i mødet med socialområdet.

I undersøgelsen af borgerens møde med socialområdet, opleves det at nogle borgere i målgruppen kan ses at have svært ved at sætte ord på deres situation, så udover at bisidderen kan korrigere samt oversætte, kan de også understøtte borgeren i belysningen af deres situation (Ankestyrelsen, 2021). Pias følgende udtalelse understøtter førnævnte:

“de kan godt kan gå lidt i sort og gå i baglås nede ved kommunen, hvor vi jo så kan fortælle om at de er... altså hve nogle eksempler frem [...]”. Yderligere udtaler Pia: “Han ved bare der er noget galt, men kan ikke altid sætte så mange ord på det, så man er også nogle gange nødt til at give ham nogle... valgmuligheder [...]”

Pias bemærkning viser hvordan en bisidder, herunder en boformssocialrådgiver, kan understøtte borgeren, som i denne situation var gået i baglås, ved at supplere med eksempler. Tillige kan der understøttes, gennem hjælp til at sætte ord herpå, ved fremsættelse af

valgmuligheder. Dette kan dermed sikre at de nødvendige informationer om borgeren bliver belyst, hvilket kan være med til at sikre eventuelle afgørelses karakter og dermed deres retssikkerhed. Socialrådgiverinformanten, Ann, deler samme oplevelser som Pia, hvortil hun tilføjer en kommentar til betydning af deltagelsen af en boformssocialrådgiver, som bisidder:

“Det gør faktisk også noget for retssikkerheden, det at man kan være her (boformen) og de kan tage en (Boformssocialrådgiver) med. Til alle møderne deltager enten jeg eller min kollega, så ved man hvad der bliver aftalt, så man kan sikre, at aftalerne overholdes fra ALLE parter, så der ikke er nogen der hopper fra.”

Anns udtalelse tillægger deltagelsen af en bisidder, som at have en betydning for retssikkerheden. Yderligere viser citatet at bisidderen, samtidig er med til at sikre at aftalerne der bliver indgået, overholdes, og dermed understøtter borgerens varetagelse af egne interesser. I forlængelse af Anns udtalelse, kan en yderligere bemærkning fra interviewet, fortælle om deres rolle: “[...] der er nogle gange, hvor vi jo er nødt til at faktisk tage vare på folk og svare på ting, så der ikke sker nogen noget”. Udtalelsen kan vise at boformssocialrådgiverens bistående rolle, ikke kun består af at understøtte borgeren i mødet med socialområdet ved fysiske møder, men samtidig at understøtte borgeren i at reagere og besvarer digitale henvendelser herfra. Yderligere kan det ses nødvendigt, at boformssocialrådgiveren i nogle tilfælde må tage vare på borgerens interesser, for at sikre at der er taget vare om deres sag. Anns udtalelse kan derfor indikere graden af kompleksiteten i udfordringsbilledet, som ses hos målgruppen. Ann fortæller i interviewet en oplevelse om, hvordan borgerens udfordringer kommer til udtryk:

“De fleste er ikke fritaget fra det, men nogle få er det. Men derfra og så til faktisk at kunne kigge i det (digitale post). Dem vi havde førhen som kom med bæreposer med kuverter, det er bare en e-boks der er uåbnet nu. Det er når man har angst og sådan noget der, så er det altså svært at gøre det – og det er der, at de er nødt til at bede om vores hjælp eller at vi skal være opmærksom på at de skal have hjælp til det.”

Anns udtalelse viser at den uåbnede post, kan være begrundet i angst, hvilket forhindre dem i at varetage egne interesser. Hvorfor det ses essentielt, at borgeren i hjemløshed får den rette støtte og kan blive bistået i varetagelsen af egne interesser.

I interviewet med Finn, giver han som en af de afsluttende bemærkninger udtryk for hans oplevelse af varetagelse af egne interesser:

“Interviewer: oplever du på egen hånd, at du vil kunne varetage dit forløb ved kommunen?

Finn: nej nej, jeg kender ikke alle paragrafer og alt muligt ikk. Altså jeg er ikke socialrådgiver vel, og det skal man jo næsten være i dag for at kunne kæmpe sin egen sag, så skal man virkelig være skarp i kanterne. Og der tror jeg de vil trille mig rundt og rundt om deres lille finger, for der er jo meget med kommunerne at de helst vil betale så lidt penge, som overhovedet muligt [..]”

Finns udtalelse viser særligt, hvilken oplevelse borgere i hjemløshed kan have i mødet med socialområdet, hertil hvordan det komplekse system opleves i praksis. Finn giver udtryk for at man nærmest skal være socialrådgiver for at kunne kæmpe sin egen sag, og dermed muligheden for at varetage egne interesser og realisere sin retssikkerhed. Bisidderen ses derfor som en særdeles central rolle i muligheden for borgerens varetagelse af egne interesser, idet borgerne skal indgå i et system, hvor der ses barriere, som forhindrer borgeren i hjemløshed i at tilgå deres muligheder.

Ydermere kan bisidderens rolle forstås i lyset af Honneths teori om anerkendelse, idet borgeren får en oplevelse af at blive hørt og forstået, hvilket i denne kontekst kan understøtte borgeren i realisering af deres retssikkerhed. Denne oplevelse, vil bidrage til borgerens deltagelse, som autonomt menneske og derfor kapabel borger (Nørgaard, 2005). Det kan dertil fortolkes at bisidderens deltagelse kan sikre og bidrage til at borgerens oplevelse af retlig anerkendelse, idet kan øge borgerens adgang til deres rettigheder og derved deres mulighed for at varetage egne interesser.

8.4.2.2. Partshøring

I det følgende afsnit udfoldes oplevelserne af at blive partshørt og dertil partshøringens betydning for borgerne i hjemløshed. Ombudsmanden fortæller at partshøringen er en essentiel del af sagen, som er med til at sikre borgerens retssikkerhed, hvorfor dette i interviewene er blevet undersøgt. Partshøringen har til formål at sikre at borgeren får mulighed for at udtale sig inden der træffes afgørelse. Socialrådgiverinformanten Pia giver i forbindelse med snak om partshøring, udtryk for:

“Interviewer: [...] oplever du at borgerne bliver partshørt?”

Pia: Nej, ikke altid. Kommunerne er blevet bedre synes jeg, det kommer lidt mere, som en naturlig del, men der er også tider hvor de (borgerne) ikke lige bliver partshørt.

Interviewer: ja, hvilke konsekvenser kan det have?

Pia: [...] det tager i hvert fald længere tid om at ændre afgørelsen, for så er det jo igennem klage og så håbe på en revurdering.”

Citatet viser at Pia har en oplevelse af at der til tider er manglende partshøring, hvilket kan betyde at borgerne fratages muligheden for at have indvirkning på eget forløbet. Manglende partshøring kan bevirke afgørelsens udfald, idet der ikke er mulighed for at tilvejebringe muligvis manglende oplysninger i sagen (Ombudsmanden, 2025a). Yderligere fortæller Pia, at en konsekvens ved dette er, at der skal klages i stedet for, hvilket er mere tidskrævende og ikke mindst mere ressourcekrævende, hvorfor dette kan blive en barriere for borgerens varetagelse. Retsligt set vil den manglende partshøring svække borgerens retsstilling, da den netop skal sikre at sagen er tilstrækkeligt oplyst, i relation til officialprincippet, før der træffes afgørelse. Når partshøringen undlades, bliver borgeren i hjemløsheds mulighed for at realisere deres retssikkerhed derfor forringet.

Sat i relation til Nussbaums teori, kan den manglende partshøring fører til at borgeren ikke har mulighed for at indfri sine kapabiliteter, hvilket kan forstås, som at indskrænke deres mulighed for at have kontrol over beslutninger der træffes i egen sag. Borgeren får derfor ikke muligheden for at bliver hørt, hvorfor deres mulighed for at have indvirkning på valg, der omhandler deres eget liv begrænses. Dette får betydning for borgerens mulighed for at opnå social retfærdighed, idet deres faktisk handlemuligheder reduceres (Nussbaum, 2021). Den manglende partshøring kan derfor siges at være med til at sætte borgeren i en situation, som er ufordelagtig, og som ikke fremmer borgerens mulighed for netop varetagelse af egne interesser.

Ann giver i interviewet udtryk for en oplevelse der er i modsætning til Pias sidstnævnte oplevelse omhandlende modtagelsen af partshøring. Ann udtaler:

“Interviewer: I relation til partshøring, oplever du borgerne bliver det?”

Ann: Ja, den oplevelse har jeg”

Det er hermed Anns oplevelse at borgeren bliver partshørt, og dermed en oplevelse der kan pege på retslig anerkendelse gennem fremsendelse heraf, og at borgeren dermed sættes i en fordelagtig situation, idet de har mulighed for at blive hørt i egen sag. I forlængelse af den faktiske handlemulighed, som belyst ovenfor, vil mangel på partshøringen yderligere medføre at der sker en retslig krænkelse. Dette kan forstås som at borgeren i hjemløshed ikke ses anerkendt som et retsligt menneske i sin autonomi, og derved ikke får mulighed for at handle som et autonomt individ (Nørgaard, 2005; Nussbaum, 2021). Anns oplevelse af at borgeren bliver partshørt, kan dog sættes i relation til hendes udtalelse senere i interviewet:

“[...] de mennesker vi har her, er jo ofte meget dårlige, altså de er jo blevet dårligere og dårligere fra, da jeg startede her (boformen) for 19 år siden og til i dag, i forhold til hvordan det ser ud med vores målgruppe. Der er mange af dem der slet ikke vil kunne kapere at svare herpå. Og de i en samtale herom, i stedet vil gå i forsvar med det samme, hvis man siger de tager deres økonomiske grundlag, bare river tæppet væk under dem [...]”.

Ann fremsætter i citatet at hun ser at målgruppens udfordringsbillede ses ændret over tid, idet de er blevet dårligere og dårligere. Ann beretter tillige om at hun oplever at de har svært ved at kapere, at reagere og svare på fremsendelsen af partshøringer. Der kan dertil udledes at der ses barrierer for borgerens mulighed for at handle herpå, grundet at de ikke kan rumme dette. Hertil kan der sættes spørgsmålstejn ved, om parthøring i sig selv er tilstrækkeligt for at sikre borgere i hjemløsheds retsstilling, hvis borgerne ikke besidder ressourcerne det kræver for at handle på partshøringen. Anns udtalelse kan fortolkes gennem Nussbaums kapabilitetsteori, som at fremsendelsen af partshøringen ikke reelt ses at styrke borgerens mulighed for at tilgå deres kapabiliteter, idet borgerens livssituation opsætter barrierer for deres handlemuligheder (Nussbaum, 2021). Partshøring kan derfor ses ud fra Anns oplevelse at være formelt tilgængeligt for borgerne, dog stiller det ikke alle borgere i en fordelagtig situation. På baggrund af at den reelle mulighed for at tilgå den formelle ret, er bestemt af borgerens kapitalbeholdning, hvilket betyder borgeren i hjemløshed nødvendigvis ikke kan handle på deres formelle ret (Harrits, 2017). Anns beretning ses understøttet af et konkret eksempel på en borger der blev partshørt, men ikke selv formået at handle på den. Ann fortæller:

“[...] de har ringet og fortalt de vil sanktionere fordi vedkommende ikke var mødt op. Jeg fortalte dertil at der var fuld gyldig grund til hvorfor han ikke havde mødt op, hvor så jeg fik den reddet. Og så skal man snakke med borgerne om, at det er vigtigt: ‘når der kommer noget i din e-boks næste gang, så må du sætte alt andet til side, og så tag den, så der ikke sker dig noget’.

I tillæg hertil uddyber hun senere i interviewet: “[...] Sanktionen var fordi borgeren for det første ikke mødte op og herudover heller ikke svarede på partshøringen i e-boks.”. Ud fra Anns oplevelse, ses det at borgeren ikke selv har været i stand til at handle på partshøringen. Dette kan forstås med baggrund i borgerens ressourcer, idet Ann henviser til at borgeren skal tilsidesætte alt andet, for herved at kunne handle på partshøringen. Ann har derigennem taget del i varetagelsen af interesser, som borgeren på egen hånd ikke havde formået, idet borgeren ikke har reageret på partshøringen. Hertil fremgår det at borgerens retssikkerhed først reelt blev realiseret ved deltagelsen af en tredjepart. I forlængelse af ovenstående giver Ann i interviewet, i relation til partshøring, et indblik i borgerens ressourcer gennem hendes erfaringer:

“Selvfølgelig er der nogle af dem, der har mange ressourcer og kan en masse ting. Der er også nogle borgere som har behov for vores støtte inden de skal ud i egen bolig [...] fordi hvis man ikke selv formår at svare på tingene, er retssikkerheden så i orden [...]?”

Citatet her giver yderligere et indblik i kompleksiteten hos målgruppen, og dertil at borgerens ressourcer ses varierende. Borgernes ressourcer kan ud fra Bourdieus kapitalbegreb, i sammenhæng med ovenstående og tidligere citat fra Ann, forstås som at borgernes kapitalbeholdning, har betydning for deres mulighed for at handle på partshøringen (Harrits, 2017). Yderligere sætter Ann spørgsmålstegn ved retssikkerheden, hvorefter Ann kommenterer, i forlængelse af ovenstående citat:

“[...] så tænker jeg sgu ikke retssikkerheden er i orden. Altså er retssikkerheden i orden, hvis man bare lader dem sejle i deres egen sø?”

Anns kommentar underbygger borgerens manglende adgang til deres rettighed, og dermed realiseringen heraf, idet hun ikke oplever at retssikkerheden for borgere i hjemløshed er i orden. Anns udtalelse kan hermed pege tilbage på at borgerne formelt ses at have retten, men at de ikke ses at have reel mulighed for at tilgå den formelle ret, idet de ikke formår at varetage dette. Med henvisning til første citat i nærværende afsnit, vil manglende

partshøring, have den konsekvens at afgørelsen vil kræves ændret. Dette kan forstås som at borgeren bliver sat i en ufordelagtig position, når denne proces er tids- samt ressourcekrævende. Yderligere kan det siges at manglende reel mulighed for at handle på partshøringen egenhændigt, har betydning for borgere i hjemløsheds mulighed for at realisere deres retssikkerhed, idet de sættes i en ufordelagtig position.

8.4.2.3. Klageadgang/vejledning

Dette afsnit vil undersøge oplevelser af klagevejledning, samt af klageadgangen. Hertil vil der fokuseres på borgernes oplevelse af muligheden for selv at påklage en afgørelse, da klage skal ske på borgerens eget initiativ, i forlængelse af at varetage egne interesser samt realisering af retssikkerhed (Ombudsmanden, 2024a).

I forlængelse af afsnittet vedrørende partshøring, påpeges det slutteligt at manglen herpå, kan sætte krav til at borgeren skal påklage, hvis man er uenig i afgørelsen, hvilket stiller krav til borgerens ressourcer. Dette krav til ressourcer kan skabe en barriere for borgerens mulighed for at kunne have indvirkning på eget forløb, grundet kompleksiteten i målgruppens udfordringsbillede. Retten til at klage, ses som en væsentlig del af borgernes retssikkerhed, idet de har muligheden for at gøre indsigelse mod urimelige afgørelse, som har betydning for deres livssituation. Med en skriftlig afgørelse, følger et krav om en klagevejledning iht. FVL § 25, hvilket vil give borgeren adgang til at klage. Ann giver i interviewet udtryk for, at borgerne modtager klagevejledning:

”Interviewer: Oplever du så også at de bliver vejledt til at kunne klage?
Ann: Ja, der er altid klagevejledning med til de fleste. Det synes jeg faktisk [...] Og så kan de (borgerne) jo få os til at hjælpe med at klage.”

Citatet viser at borgerne i hjemløsheds formelle rettighed opleves at være opfyldt gennem modtagelsen af klagevejledning. Ydermere kan Anns udtalelse fortolkes til at indikere at borgeren ikke nødvendigvis kan handle på deres formelle rettighed, idet der henvises til at boformssocialrådgiverne kan understøtte borgeren i processen. I relation til klagevejledning, giver Pia i forbindelse, med beretning om hendes arbejdsopgaver, udtryk for hendes understøttelse af borgerens rettigheder:

”Pia: Og så fortæller jeg selvfølgelig også de har ret til at klage.

Interviewer: kender de så til det, når du fortæller om det?

Pia: Ja det tror jeg, at de gør. Jeg tror bare ikke de selv magter at handle på det. Så jeg tror egentlig at det først er når de kommer til os og får lidt overskud, at de kan komme ned, af sig selv og sige, at de gerne vil klage [...] Ja, jeg synes de kender til det. Det tror jeg de gør, men jeg tror ikke de selv magter ret tit at gøre ret meget ved det [...] Det er svært at håndtere for dem. Et afslag er svært at håndtere. Der tror jeg mange går i sort når de får et afslag. Det er sådan mit indtryk. Og nogen de ender jo med ikke at åbne post. [...]”

Pias udtalelse giver indblik i hendes oplevelse af målgruppens reaktion samt kendskab til klageprocessen. Hun peger på at de retlig set, er blevet gjort bekendt med retten hertil, dog fremsætter hun en oplevelse af, at borgerne ikke selv magter og dertil ikke har overskuddet til at håndtere selve processen heri. Pias oplevelse kan yderligere underbygges af Anns tidligere nævnt udtalelse i afsnit 8.4.2.2., omhandlende hvordan borgerens udfordringsbillede har betydning for deres varetagelse, herunder handlen på post. Det at modtage et afslag kan for borgeren i hjemløshed forstås at medfører handlingslammelse, hvilket kan have betydning for deres mulighed for samt evnen til at handle på klagevejledningen. Bo beskriver en lignende oplevelse, hvor han giver udtryk for en konkret situation, hvortil han har fået afslag:

“Interviewer: [...] Fik du klagevejledning//

Bo: jaer det stod i afgørelsen. Så det var egentlig meget nemt

Interviewer: men selvom du var blevet oplyst, havde du så gjort det på egen hånd?

Bo: Nej så havde jeg ikke gjort det. så havde jeg bare tænkt fuck det [...]”

I sammenhæng med citatet, giver Bo tillige udtryk for i interviewet:

“Interviewer: I relation til at klage, uden socialrådgiveren her, vil du så have en fornemmelse af om du selv //

Bo: så havde jeg ikke selv fået det gjort [...] jeg har ikke magtet at overkomme det. Så der er det også meget godt at have en bisidder med til at hjælpe en med det”

Bos udtalelse viser at kendskabet til klageadgangen ikke nødvendigvis fører til handling, hvilket kan forstås som at klagevejledningen ikke i sig selv er tilstrækkelig for at Bo kan realisere hans ret. Bo uddyber yderligere at han på egen hånd, ikke vil kunne handle på klagevejledningen, idet han ikke kan magte at overkomme det. I lyset af et anerkendelsesperspektiv, kan det siges at Bo ses retligt anerkendt, idet han har modtaget en

skriftlig klagevejledning. Denne anerkendelse vil nødvendigvis ikke have betydning for Bos oplevelse, idet klagevejledningen, ikke ændre hans reelle handlemuligheder. Oplevelsen kan derfor forstås som en formel anerkendelse, uden en oplevelse af reel anerkendelse (Honneth, 2003). Bo henviser derudover til, at deltagelse fra en tredjepart, kan bidrage til formåen og varetagelse heraf. Behovet for understøttelse i relation til klageadgang, kan forstås i sammenspil med de barrierer der ses at være til stede for borgere i hjemløshed, når de skal navigere i systemet. Konsekvenserne heraf ses som at borgeren ikke ved hvor klagen skal rettes mod (Ankestyrelsen, 2021). Ovenstående kan herunder bekræfte vigtigheden af en tredjeparts deltagelse. Finn giver i hans udtalelse på samme vis, som Bo udtryk for at, understøttelse af anden bidrager til varetagelsen:

“Interviewer: men da I klagede over det følte du at du selv vil kunne have klaget over afgørelsen?

Finn: om jeg selv kunne?

Interviewer: ja altså vil du selv//

Finn: jeg har en masse mennesker ryggen på mig til at hjælpe mig med det, socialrådgiver og kontaktpersonen på stedet, er ret skarp i skuffen, så jo selvfølgelig vil jeg kunne klage over afgørelsen, men jeg ved jo ikke... det er godt jeg er her”

Ud fra Finns besvarelse, kan hans mulighed for at klage, forstås som værende betinget af støtte fra andre. Hvorfor det at klage på egenhændigvis, kan antages at være udfordrende. Finn afslutter med at fortælle, at det er godt han er på boformen, hvortil det kan indikere at hans mulighed for varetagelse heraf, styrkes af tilstedeværelsen af støttepersoner. Hvilket yderligere kan ses at styrke muligheden for realisering af retssikkerheden.

Overstående oplevelser kan underbygges af analysen fra Justitia angående sikring af udsatte borgers retssikkerhed, som peger på at de har svært ved at anvende klagesystemet, og derfor i større grad undlader at klage (Eiriksson et al., 2024). Mangel på mulighed for adgang til klagesystemet, kan være påvirket af borgerens positionering i det sociale rum, idet en lavere kapitalbeholdning, begrænser borgerens adgang til at påklage (Harrits, 2017). Ovenstående kan fortolkes gennem Nussbaums kapabilitetsteori, idet den adskiller formelle rettigheder og de faktiske muligheder for at udøve dem. Herunder ses der en forskel mellem det at være retligt oplyst gennem klagevejledning og det at have muligheden for at handle på rettigheden, gennem at påklage. Hertil ses det at klagevejledningen ikke har udvidet borgerne

i hjemløsheds mulighedsrum, idet det opleves at borgerne ikke har ressourcerne til at indgå i klageprocessen egenhændigt (Nussbaum, 2021).

9. Konklusion

I følgende konklusion vil vi sammenfatte analysens resultater, for herigennem at besvare projektets problemformulering: **Hvordan oplever borgere i hjemløshed deres mulighed for varetagelse af egne interesser samt realiseringen af deres retssikkerhed i mødet med socialområdet?**

På baggrund af analysen kan der konkluderes, at borgere i hjemløshed oplever væsentlige barrierer i forhold til både muligheden for at varetage egne interesser og realisere deres retssikkerhed i mødet med socialområdet. Analysen viser, at borgerens muligheder for varetagelse af egne interesser påvirkes i en væsentlig grad af kompleksiteten i systemet og dertil de ressourcer, som systemet kræver borgerne, er i besiddelse af. Dette udfordrer borgernes mulighed for at navigere i systemet i oplysningen af hjælp. Analysen peger på at borgerne i hjemløsheds komplekse udfordringsbillede, påvirker deres beholdning af ressourcer og kapitaler. Det peges på at forskelle i kapitalsammensætningen, har betydning for borgernes mulighed for at navigere i systemet. Borgerne i hjemløshed har en kapitalsammensætning, der ikke svarer til de krav systemet tilsiger, hvilket mindsker deres adgang til at tilgå de rettigheder og den hjælp, som de er berettiget til. Det kan hertil konkluderes at borgerne ikke er i besiddelse af den mængde ressourcer, som systemet forudsætter og som er nødvendig for at kunne varetage egne interesser og realisere sin retssikkerhed. Yderligere udgør manglende kendskab til borgerens udfordringsbillede en central faktor for borgerens ageren i mulighedsrummet. Det manglende kendskab kan føre til at borgeren oplever at blive stigmatiseret på baggrund af deres hjemløshedssituation. Stigmatiseringen har den konsekvens at borgeren ikke kan udleve deres kapabiliteter og dermed være i stand til at vælge og handle. Borgerne i hjemløshed oplever derfor at være sat i en ufordelagtig situation, som hindrer dem i at få den hjælp som deres behov tilsiger og dermed en hindring i at varetage egne interesser og realisere retssikkerheden.

Relationen mellem borgeren i hjemløshed og myndighedssocialrådgiveren fremstår som en afgørende faktor for borgerens varetagelse af egne interesser samt realiseringen af deres rettigheder. Hyppige skift i myndighedssocialrådgiver, manglende kontinuitet samt manglende kendskab til målgruppens udfordringer og deres livssituation, mindsker borgerens mulighedsrum. Det ses at borgerens oplevelse af anerkendelse, har betydning for relationsdannelsen. Hvortil det fremgår at oplevelsen af manglende anerkendelse, skaber en følelse af magtesløshed og mistillid i relationen. Dette begrænser borgerens mulighed for at medvirke aktivt i egen sag.

Det konkluderes på baggrund af resultaterne at borgerne i hjemløsheds oplevelse af muligheden for realisering af deres retssikkerhed er udfordret. Borgernes rettigheder er generelt formelt til stede, dog har de ikke mulighed for at tilgå deres rettigheder på egenhændigvis. Manglende kontakt og manglende inddragelse, udfordre borgerens mulighed for at medvirke i egen sag. Yderligere fremgår det at forløbet i et begrænset omfang er tilpasset borgernes behov og livssituation. I denne sammenhæng ses der i analysen, en manglende tilpasning af myndighedssocialrådgiverens sprog, i mødet med borgeren i hjemløshed. Det legitime sprog fremgår af analysen at være en barriere. Borgerne skal afkode sproget, for at kunne opnå en forståelse og dertil gøre sig forståelig på et sprog de nødvendigvis ikke taler. Analysen viser at dette medfører at borgerne har en oplevelse af at blive misforstået og dertil ikke at blive set og hørt. Yderligere fremgår det af analysens resultat, at der ses mangel på tilstrækkelig vejledning af borgerne i hjemløshed. Denne mangel begrænser borgernes mulighed for at udøve deres rettigheder og herigennem realisere deres retssikkerhed, idet borgerne ikke har ressourcerne til på egen hånd at sikre de er tilstrækkelig velinformeret om deres rettigheder. Yderligere identificeres der, at borgernes sager ikke altid ses tilstrækkelig oplyst, hvor relevante oplysninger og aktører ikke inddrages. I denne sammenhæng fremgår der en generel oplevelse af at hele borgerens livssituation ikke tages i betragtning. Analysen viser at det udfordrer borgerens mulighed for at realisere deres retssikkerhed, idet sagen risikerer at træffes på et uoplyst grundlag og dermed ikke tilgodeser borgerens faktiske behov. Yderligere ses det at borgerne oplever at være udfordret idet at handle på partshøringer. Selvom retten formelt er til stede, oplever borgerne ikke at kunne kapere, reagere og svare på fremsendelsen af partshøringer. Manglen på kapaciteten til at

handle, stiller borgerne i en situation, hvor de ikke har mulighed for at medvirke i varetagelsen af egne interesser og dermed realisere deres rettighed. Ud fra analysen, kan det konkluderes at borgere i hjemløshed opleves at være retligt vejledt i relation til muligheden for at påklage. Ligeledes ses det at selvom den formelle rettighed er til stede, opstår barrierer for udførelsen heraf, hvorfor de ikke ses retsligt anerkendt. Analysen viser at borgerne ikke har en reel mulighed for at handle på klagevejledning, da den i sig selv ikke giver borgerne handlemuligheden, da klageprocessen ses ressourcekrævende. Analysen viser at borgernes oplevelse af muligheden for at varetage egne interesser og realisere deres retssikkerhed på egenhåndigvis er udfordret. Muligheden for borgerens udøvelse af sin formelle ret, ses at være påvirket af deres støttemuligheder, hvor en bisidder øger borgerens adgang til deres rettigheder. Borgernes oplevelse af deres muligheder for varetagelse og realisering heraf, ses særligt at afhænge af deltagelsen af en bisidder. I analysen fremgår det at boformssocialrådgiverens ageren som bisidder, bidrager til at øge borgerens kapitalbeholdning, ved at understøtte dem i varetagelsen af egne interesser. De understøtter borgeren i at blive hørt og forstået. Deltagelsen af tredjeparten fremmer borgerens kapabilitet og gør dem i stand til at deltage i valg omhandlende deres liv, gennem understøttelsen. Det konkluderes at bisidderen spiller en særdeles central rolle i borgernes varetagelse af egne interesser, idet borgerne skal indgå i det komplekse system. Systemet hvor der ses barrierer, som hindrer borgerne i hjemløshed i at tilgå deres rettigheder.

Samlet set kan det konkluderes at borgerne i hjemløshed har en begrænset oplevelse af at egenhændigt kunne varetage egne interesser og realisere retssikkerheden. Dertil konkluderes det at understøttelsen af en tredjepart særdeles styrker borgernes mulighed for varetagelse, og ligeledes sikre dette deres mulighed for at realisere deres retssikkerhed i mødet med socialområdet.

10. Perspektivering og handlemuligheder

Vores undersøgelses fund peger på, at borgere i hjemløshed befinder sig i en ufordelagtig situation i mødet med socialområdet, hvor deres mulighed for varetagelse af egne interesser og realisering af retssikkerhed opleves som udfordret på flere punkter. Denne oplevelse af at være i en ufordelagtig position i et komplekst system, kan perspektiveres til regeringens

udspil til værdighedsreformen, som udkom i foråret 2025. Værdighedsreformen har netop til formål at forbedre vilkårene for de særlige og mest udsatte borgere i mødet med socialområdet, og derigennem bidrage til et mere værdigt liv. Perspektiveringen har til formål at belyse, hvordan projektets fund kan forstås i relation til værdighedsreformens intentioner (Social- og Boligministerieret, 2025).

Værdighedsreformen tager afsæt i et skift i menneskesyn, hvor borgerne i udsatte positioner skal mødes med færre krav, større forståelse samt helhedsorienteret støtte. Reformen har intentioner om at mindske de strukturelle barrierer, som begrænser borgerne i udsathedsmulighed for deltagelse (Social- og Boligministerieret, 2025). Med afsæt i Nussbaum, kan værdighed forstås som borgerens reelle mulighed for at handle, vælge og tage del i beslutninger om eget liv. Dette indebærer at både de formelle rettigheder er til stede, men særligt også at borgeren har faktisk mulighed for at udnytte dem (Nussbaum, 2021). Reformens intentioner stemmer overens med undersøgelsens fund, idet det er belyst at strukturelle og relationelle barrierer begrænser borgere i hjemløshedsmulighed for at handle og hertil varetage egne interesser i mødet med socialområdet.

Værdighedsreformen omtaler centrale problemstillinger som harmonerer med undersøgelsens fund, herunder fremhæver regeringen, at borgerne i hjemløshed ofte oplever at være en kuglebold i et komplekst silo opdelt system. Regeringen vil adressere problemstillingerne med tiltag, som blandt andet etablering af Gadens Huse. Intentionen bag dette tiltag er at give en lettere og mere samlet indgang til systemet og dermed den nødvendige hjælp (Social- og Boligministerieret, 2025). Set i lyset af projektets fund vil dette kunne imødekomme nogle af borgernes oplevede barrierer i oplysningen af hjælp. En samlede indgang vil mindske kravet om navigering i systemet, som udfordrer borgernes mulighed for varetage egne interesser.

Værdighedsreformen berører i begrænset omfang den retssikkerhedsmæssige dimension i det adresseret. Retssikkerheden ses som en grundlæggende forudsætning for et værdigt liv, særligt for borgere i hjemløshed, hvor det opleves som en udfordring at reelt kunne tilgå de formelle rettigheder. Selvom reformens tiltag vil skabe en mere værdig tilværelse, vil den nødvendigvis ikke afhjælpe alle aspekter af undersøgelsens fund. På den baggrund kan

værdighedsreformen fordelagtigt suppleres med konkrete tiltag, der styrker borgerens mulighed for at varetage egne interesser.

Det første forslag til handling er en tværgående myndighedsfunktion, hvori beslutningskompetencen hos myndighedssocialrådgiverne, som er tilkoblet Gadens Huse udvides. Myndighedssocialrådgiveren vil dermed efter udvidelse have bemyndigelse på tværs af lovområderne inden for socialområdet. Herunder serviceloven, som værdighedsreformens tiltag allerede indeholder, og som et supplement hertil også beskæftigelsesområdet, hvilket sikre en endnu lettere indgang. Dette tiltag vil ses som at styrke værdigheden, idet borgerne i hjemløsheds komplekse udfordringsbillede ofte tilsiger hjælp på tværs af lovområderne. Muligheden for varetagelse, ses lettere tilgængeligt idet der kun er en indgang.

Det andet forslag til handling består af en systematisk tilgang til bisidderordningen, hvor borgerne per automatik får tilbudt en bisidder, i mødet med socialområdet. Analysens fund viser, at en tredjeparts deltagelse styrker borgerens varetagelse af egne interesser, som dertil understøtter deres realisering af retssikkerhed. Dette styrker borgernes mulighed for at realisere deres ret, da undersøgelsen fund viser at både kendskabet samt oplysningen af en bisidder er udfordret for borgere i hjemløshed. Forslaget til handling vil herunder bidrage til hensyntagen til borgernes mistillid til systemet, idet bisidderen vil medvirke som et bindeled mellem borger og myndighedssocialrådgiver. Bisidderfunktionen vil være uafhængig, og dermed ikke tilhøre forvaltningen. De vil fungere som en tredjepart, der understøtter borgeren i at realisere deres retssikkerhed og bidrage til deres mulighed for at varetage egne interesser. Bisidderen skal sikre at der opnås: en forståelse, at borgernes perspektiver bliver inddraget, samt opfølgning og støtte til partshøring og klageprocessen. Det ovenstående fordrer at bisidderen har en socialfaglig viden, hvorfor det ses essentielt at de har baggrund i en socialrådgivningspraksis. Dette handleforslag vil være et redskab til at realisere værdighedsreformens intentioner om et mere anerkendende og værdigt møde med socialområdet.

Vores forslag til handling vedrørende den tværgående myndighedsfunktion ses at ændre strukturen og opbygningen på socialområdet, i relation til siloopdelingen, hvorfor det kan ses vanskeligt at implementere på nuværende tidspunkt. Det ses dog lettere tilgængeligt med



den nye beskæftigelsesreform, hvor kommunerne sættes mere fri (Beskæftigelsesministeriet, 2025). Forslagene ses som essentielt i konteksten af ændringen af menneskesynet, som kommer med værdighedsreformen. I tillæg hertil vil forslaget til den systematiske bisidderordning, ses at have færre barriere i forhold til implementeringsprocessen, i konteksten af strukturingen af socialområdet. Vi er opmærksomme på at implementeringen af forslagene vil kræve både en del økonomiske og organisatoriske ressourcer.

Samlet set kan værdighedsreformen ses som et vigtigt skridt i opnåelsen af det værdige møde med socialområdet. På baggrund af overstående to forslag som baserer sig på undersøgelsens fund, i relation til det allerede udgivet udspil til værdighedsreformen, kan disse ses at styrke grundlaget for værdigheden for borgere i hjemløshed. Forslagene har til formål at styrke den socialfaglige praksis indenfor arbejdet med målgruppen, idet det ses essentielt for borgerens mulighed for varetagelse af egne interesser og muligheden for realiseringen af deres retssikkerhed.

11. Litteraturliste

Ankestyrelsen (2023). *Kommunernes arbejde med retssikkerhed på socialområdet:*

Udarbejdet af Retssikkerhedsenheden.

<https://www.ft.dk/samling/20222/almdel/SOU/bilag/169/2725379.pdf>

Ankestyrelsen (2021). *Kommunernes vejledningspligt over for voksne i udsatte positioner:*

Udarbejdet af Retssikkerhedsenheden.

<https://www.ft.dk/samling/20201/almdel/sou/bilag/351/2434995.pdf>

Benjaminsen, L. (2024). *Hjemløshed i Danmark: National kortlægning.* VIVE.

<https://www.vive.dk/media/pure/dx3jdedv/25690457>

Benjaminsen, L. & Enemark, M. H. (2024). *Brug af velfærdssystemet blandt borgere i*

hjemløshed. VIVE. <https://www.vive.dk/media/pure/4vl8d6lx/25064613>

Berger, N. P., Christensen, I. E., Fynbo, L., Johansen, E. B., & Jørgensen, T. S. (2021).

Inspiration til arbejdet med de meget udsatte borgere. VIVE & socialstyrelsen

<https://www.vive.dk/media/pure/qz5kdrz8/28281576>

Beskæftigelsesministeriet (2025). *Aftale om reform af beskæftigelsesindsatsen: mere*

værdighed, større frihed og færre regler <https://bm.dk/media/yymbm2xe/aftale-om-reform-af-beskaeftigelsesindsatsen.pdf>

Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen (2024). *Beskæftigelses- og*

integrationsforvaltningens vejledning til borgere uden en nemkonto. Københavns kommune

[https://www.kk.dk/sites/default/files/2024-](https://www.kk.dk/sites/default/files/2024-10/Borgerradgiverens%20udtalelse%20om%20Beskaeftigelses-)

[10/Borgerradgiverens%20udtalelse%20om%20Beskaeftigelses-](https://www.kk.dk/sites/default/files/2024-10/Borgerradgiverens%20udtalelse%20om%20Beskaeftigelses-)

[%20og%20Integrationsforvaltningens%20vejledning%20til%20borgere%20uden%20NemKo](https://www.kk.dk/sites/default/files/2024-10/Borgerradgiverens%20udtalelse%20om%20Beskaeftigelses-)
[nto.pdf](https://www.kk.dk/sites/default/files/2024-10/Borgerradgiverens%20udtalelse%20om%20Beskaeftigelses-)

Beskæftigelsesudvalget (2023). *Manglende retssikkerhed og vejledning af borgere på*

socialområdet, BEU Alm.del, Bilag 43. Beskæftigelsesudvalget

<https://www.ft.dk/samling/20231/almdel/BEU/bilag/43/2793228.pdf>

Bønning, S. (2018). *Forvaltningsret: lærebog for statskundskab* (2. udg.). Jurist- og

økonomforbundets forlag.

Bøgelund, K. S. R. (2021). *Hvad skaber det gode samarbejde med Borgerne: Hvordan får man skabt holdbare og længerevarende borgerforløb med komplekse og udsatte voksne?* UCL Erhvervsakademi og Professionshøjskole.

https://www.ucviden.dk/ws/portalfiles/portal/139142094/Forskningsrapport_odense_kommune.F_RDIG.E21.pdf

Center for vidensdeling (2020). *Retssikkerhed: taler vi om det samme?* Socialrådgiverne.

<https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2020/05/2020-04-29-Webinar-BorgerensRetssikkerhed-taler-vi-om-det-samme.pdf>

Christensen, M., Jørgensen, R. E., Lysen, N. H., & Rosenberg, C. (red.) (2021).

Videnskabsteori og socialt arbejde: en grundbog. Samfundslitteratur.

Databeskyttelsesforordningen – 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.

Egholm, L. (2014). *Videnskabsteori: Perspektiver på organisationer og samfund*. Hans Reitzels forlag.

Eiriksson, B., A. & Nordland, I. (2020). *Analyse: BORGERRÅDGIVERE - EN SIKRING AF BORGERNES RETSSIKKERHED*. Justitia. https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2020/10/Analyse_Borgerra%C3%84dgivere-en-sikring-af-borgernes-retssikkerhed.pdf

Eiriksson, B. A., Kolze, M., Schultz-Knudsen, M. & Schjødt, B. J. P. (2024). *Vejledningspligten på socialområdet: Borgere med komplekse problemer*. Justitia.

https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2024/06/Rapport_vejledning-paa-socialomraadet.pdf

Ejrnæs M. & Guldager (2008). *Helhedssyn og forklaring: i sociologi, socialt, sundhedsfagligt og pædagogisk arbejde*. Akademisk forlag.

Embedsværket (2020). *Retssikkerhed for udsatte borgere*. Advokatsamfundet.

https://www.advokatsamfundet.dk/media/ojvowwc4/2020-retssikkerhed-udsatte-borgere_final.pdf

Folketingets ombudsmand (2016). *Udsatte borgere skal vejledes særlig grundigt*

https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/nyheder/2016/udsatte_borgere

Forvaltningsloven nr. 571 af 19. december 1985, jf. lovbekendtgørelse nr. 433 af 22 april 2014. Som senest ændret ved lov nr. 655 af 11/06/2024 af Justitsministeriet

Færch, S. (2025). Perspektiver fra praksis: Derfor bliver retssikkerheden udfordret af socialrådgivernes rammer, *Økonomi & Politik*, 98(1), s. 65–70. <https://tidsskrift.dk/okonomi-og-politik/article/view/156521/198959>

Goffman, E. (2009). *Stigma: om afvigelsens sociale identitet*. Samfunds litteratur.

Guldager, J. (2015). *Hermeneutik. I Videnskabsteori - en indføring for praktikere*. Akademisk Forlag

Harder, M., & Nissen, M. A. (2011). *Helhedssyn i socialt arbejde*. Akademisk forlag.

Harrits, G., S. (2017). *Pierre Bourdieu*. Jurist- og Økonomforbundets forlag.

Honneth, A. (2003). *Behovet for anerkendelse: en tekstsamling*. Hans Reitzels forlag.

Hutchinson, G. S. & Olteal, S. (2019). *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. Hans Reitzels forlag.

Ingemann, J. H., Kjeldsen, L., Nørup, I. & Rasmussen, S. (2022). *Kvalitative undersøgelser i praksis: Viden om mennesker og samfund*. Samfundslitteratur.

Institut for Menneskerettigheder (2017). *Hjemløse borgeres rettigheder i kommunerne*. https://menneskeret.dk/files/media/dokumenter/udgivelser/hjemloeses_rettigheder_2017.pdf

Institut for Menneskerettigheder (2020). *Retssikkerhedsgarantier tages fra borgerne*. <https://menneskeret.dk/nyheder/status-2019-retssikkerhedsgarantier-tages-borgerne>

Justitia (2022). *Usynlige udsatte i Danmark – en rapport om hjemløshed*. https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2022/06/Rapport_Usynlige-udsattes-retsstilling_formatteret.pdf

Kistrup, M. (2011). Psykologien bag stigmatisering, *Psykiatri-information*, Årg. 18, nr. 4. s. 6-8

KL (2024). *Velfærdssamfundet belyst – Et analytisk overblik over velfærdssamfundets udvikling og tilstand*. KL <https://www.kl.dk/media/fbdds4yj/velfaerdssamfundet-belyst.pdf>

Kongsgaard, L. T. (2017). *Multiteoretisk praksis i socialt arbejde* (2. udg.). Samfunds litteratur.

Krag, K. (2025). *Klageret er ret til at blive hørt*. Sand. <https://sandudvalg.dk/hjemloes-regeringen-vil-fjerne-en-af-mine-vigtigste-rettigheder/>

Lov om aktiv socialpolitik nr. 455 af 10. juni 1997, jf. Lovbekendtgørelse nr. 1004 af 30. juni 2025. Som senest ændret ved lov nr. 1642 af 16. december 2025 af Beskæftigelsesministeriet.

Lov om social service nr. 573 af 24. juni 2005, jf. Lovbekendtgørelse nr. 1129 af 22. september 2025. Som senest ændret ved lov nr. 1344 af 25. oktober af Socialministeriet.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område nr. 453 af 10. juni 1997, jf. Lovbekendtgørelse nr. 354 af 2. april 2025. Som senest ændret ved lov nr. 745 af 20. juni 2025 af Socialministeriet.

Nussbaum, M. C. (2021). *At skabe kapabiliteter: hen mod et retfærdigt samfund*. Forlaget Mindspace

Nygaard-Christensen, M., & Gamsgaard J. T. (2023). Ulighed i velfærdssamfundet: Det kræver overskud for de mest udsatte mennesker at få den rette hjælp. STOF: viden om rusmidler og samfund (nr. 45), 18-13.

[https://psy.au.dk/fileadmin/CRF/STOF/STOF_pdf_er/STOF_nr_45/STOF_nr_45 -
Ulighed i velfærdssamfundet -](https://psy.au.dk/fileadmin/CRF/STOF/STOF_pdf_er/STOF_nr_45/STOF_nr_45_-_Ulighed_i_velfaerdssamfundet_-_Det_kraever_overskud_for_de_mest_udsatte_mennesker_at_faa_den_rette_hjaelp.pdf)

[_Det kraever overskud for de mest udsatte mennesker at faa den rette hjælp.pdf](https://psy.au.dk/fileadmin/CRF/STOF/STOF_pdf_er/STOF_nr_45/STOF_nr_45_-_Ulighed_i_velfaerdssamfundet_-_Det_kraever_overskud_for_de_mest_udsatte_mennesker_at_faa_den_rette_hjaelp.pdf)

Nørgaard, B. (2005). Axel Honneth og en teori om anerkendelse, Tidsskrift for Socialpædagogik nr. 16.

https://socialpaedagogik.dk/udvalgte artikler/britta noergaard_axel_honneth_og_en_teo-ri_om_anerkendelse.pdf

Ombudsmanden (2024a). *Vejledning: overblik #5*. Folketingets ombudsmand

<https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/5-vejledning>

Ombudsmanden (2024b). Partsrepræsentation: overblik #6. Folketingets ombudsmand.
<https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/6-partsrepraesentation>

Ombudsmanden (2025a). *Partshøring: overblik #9*. Folketingets ombudsmand.
<https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/9-partshoering>

Ombudsmanden (2025b). *God forvaltningsskik: overblik #1*. Folketingets ombudsmand.
<https://www.ombudsmanden.dk/find-viden/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/1-god-forvaltningsskik#heading6>

Ordnet (28. december 2025) *Realisering*. <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=realisering>

Prieur, A. & Sestoft, C. (2006). *Pierre Bourdieu: en introduktion*. Hans Reitzels Forlag.

Psykiatrifonden (27. december 2025) *Tema: Stress*
<https://psykiatrifonden.dk/viden/temaer/tema-stress#:~:text=Blodpropper%2C%20hjerterkar-sygdomme,diabetes%20ofte%20forv%C3%A6rres%20af%20stress>

Rådet for Socialt Udsatte (2020). *Socialt udsattes brug af klagesystemet*.
https://udsatte.dk/files/media/document/Socialt%20udsattes%20brug%20af%20klagesystemet_R%C3%A5det%20for%20Socialt%20Udsatte.pdf

Rådet for socialt udsatte (2018). *Bisidderordninger for socialt udsatte*
https://udsatte.dk/files/media/document/Bisidderordninger%20til%20socialt%20udsatte_R%C3%A5det%20for%20Socialt%20Udsatte.pdf

Social- og Boligstyrelsen (2020). *Udtræk fra begrebsbasen pr. september 2020*.
<https://www.sbst.dk/media/16308/udtraek-fra-begrebsbasen-pr-september-2020.pdf>

Socialstyrelsen (2020). *Faglige anbefalinger til § 110- boformernes socialfaglige indsats*.
<https://www.sbst.dk/media/11064/Faglige%20anbefalinger%20til%20%C2%A7%20110-boformernes%20socialfaglige%20indsats.pdf>

Social- og Boligministerieret (2025). *Værdighedsreformen*. Regeringen.
<https://www.sm.dk/Media/638829756382801207/Regeringsudspil%20vrdighedsreform.pdf>

Social- og Boligstyrelsen (30. december 2025a). *Fokusområde: Hjemløshed*. Social.dk
<https://www.social.dk/voksne/hjemloeshed>

Social- og Boligstyrelsen (2025b). *Pulje: Retshjælp på gadeplan for de mest sårbare og udsatte borgere*. <https://www.sbst.dk/nyheder/2025/pulje-retshjaelp-paa-gadeplan-for-de-mest-saarbare-og-udsatte-borgere-genudmelding>

Schmidt, C. H. (2022). *Hermeneutik*. <https://laeremiddel.dk/viden-og-vaerktoejer/videnskabsteori/videnskabsteoretiske-retninger/hermeneutik/>

Stubben, T. W., & Iversen, A.-M. (2022). *Multimodal Samskabelse i Praksis*.

Thagaard, T. (2004). *Systematik og indlevelse: en indføring i kvalitativ metode*. Akademisk forlag.

Vejledning nr. 9765 af 02. oktober 2023 om hjælp og støtte efter lov om social service, senest ændret ved vejl. nr. 9765 af 06 oktober 2023

Vejledning nr. 9766 af 03. oktober 2023 om botilbud m.v. til voksne, senest ændret ved vejl. nr. 9766 af 06. oktober 2023

Vejledning nr. 9330 af 21. marts 2019 om retssikkerhed og administration på det sociale område, senest ændret nr. 9330 af 09. april 2019

VIVE (2021). *En plan for sammenhængende indsats sammen med borgerne: Slutevaluering af et frikommuneforsøg* <https://www.vive.dk/media/pure/4xk841xr/5195064>

Wilken, L. (2011) *Bourdieu for begyndere* (2. udg.). Samfunds litteratur.

Wingender, M. M., Baltzarsen, M., Voldum-Clauen, N., & Hansen, F. K. (2019). *Benspænd og god praksis i arbejdet med hjemløse borgere: en kvalitativ undersøgelse af fagpersoners oplevelser og erfaringer*. Analyse og tal.
https://udsatte.dk/files/media/document/Benspænd%20og%20god%20praksis%20i%20arbejdet%20med%20hjemløse%20borgere_Analyse%20og%20Tal%20for%20Rådet%20for%20Socialt%20Udsatte.pdf

Ørum, M. S., Jeppesen, M. K., & Dahler, A. M. (2021). Om at gøre plads til borgeren i samtalen: Kommunikation og brugerinddragelse i socialt arbejde – hvad ved vi? *Socialt Arbejde og Velfærd*, 1(1), 9-22.
https://www.ucviden.dk/ws/portalfiles/portal/185300450/Socialt_arbejde_og_velf_rd_2021_1_1_1_.pdf