

Beslutningsforslag nr. B 113. Fremsat den 3. april 1997 af Holger K. Nielsen (SF), Steen Gade (SF), Jes Lunde (SF) og Villy Søvndal (SF)

## Forslag til folketingsbeslutning om borgernes rettigheder

Folketinget opfordrer regeringen til at tage initiativer, der præciserer og sikrer borgernes rettigheder på en række områder. Initiativerne skal dels sikre borgernes ret til at modtage en ordentlig service fra det offentlige og dels formulere en række konkrete rettigheder for borgerne.

Følgende forhold skal sikres:

### *A. Brugervenlig offentlig sektor*

Der sikres en brugervenlig service i den offentlige sektor med en række krav til sagsbehandlingen:

1. Krav om relevant og forståelig information til borgerne om serviceydelserne.
2. Borgeren skal have ret til medindflydelse på egen sagsbehandling.
3. Krav om skriftlige afgørelser.

4. Krav til sagsbehandlingstiden i den offentlige forvaltning.
5. Krav til åbningstiderne i offentlige kontorer.
6. Krav om større valgfrihed inden for den offentlige sektor.

### *B. Sikring af borgernes rettigheder på en række enkeltområder:*

1. Børnepasningsgaranti – ret til plads i pædagogisk dagtilbud.
2. Unges ret til uddannelse og praktikplads.
3. Ældres ret til hjemmehjælp samt ældre- eller plejebolig, hvis de har behov herfor.
4. Ret til ordentlig behandling i sundhedssystemet og på sygehusene. Plan for begrænsning af ventelisterne.
5. Rettigheder for psykisk og fysisk handicappede.
6. Ret til relevante tilbud for narkomaner og andre misbrugere.

## Bemærkninger til forslaget

### *Almindelige bemærkninger*

Debatten om borgernes rettigheder er et vigtigt led i den aktuelle debat om velfærdssamfundets fremtid. SF mener, at forudsætningen for reel velfærd er, at borgerne sikres grundlæggende demokratiske og sociale rettigheder. Ikke mindst de udsatte grupper har behov for større sikkerhed vedrørende deres rettigheder i samfundet. Derfor har man brug for en bredere debat om, hvad man som borger i dette land skal have ret til, og hvilken service man ønsker at yde borgerne inden for hvilke rammer. Debatten om borgernes rettigheder er ikke mindst vigtig i et decentraliseret velfærdssystem som det danske. Decentralisering har mange fordele, men den skal sammenkædes med, at den enkelte har en række fastlagte rettigheder. Denne debat om borgernes rettigheder ønsker SF at sætte skub i med dette forslag.

SF ser det som det offentliges opgave at løse en række kollektive opgaver i samfundet. SF ønsker ikke at opstille en række firkantede løsninger eller detaljerede lovgivninger, men at præcisere borgernes rettigheder med respekt for borgernes forskelligheder og individuelle valg. SF ønsker et velfærdssamfund med valgfrihed og indflydelse for den enkelte. SF ønsker ændringer i den offentlige sektor, så brugere og ansatte får større indflydelse og offentlige institutioner får større selvforvaltning. SF ønsker en udbygning af borgernes valgfrihed inden for den offentlige sektor.

Ord som effektivisering, omstrukturering og fornyelse har præget debatten om den offentlige sektor i de senere år. De nedskæringer og omlægninger, det har ført med sig, er alt for ofte foretaget uden forsvarlig hensyntagen til borgernes krav på en rimelig service. Der er derfor brug for at sikre, at hensynet til borgerne står centralt i den offentlige planlægning.

Sikringen af borgernes rettigheder skal ske inden for rammer, som sikrer økonomisk ansvarlighed. En del af de konkrete forslag til borgerrettigheder er udgiftskrævende, hvilket fordrer, at områderne prioriteres i finanslovsforhandlingerne og i forhandlingerne med kommunerne om den kommunale økonomi. SF

forestiller sig ikke, at alle elementer i forslaget skal gennemføres her og nu, men det er så meget desto vigtigere at få fastlagt en plan for deres gennemførelse. Under alle omstændigheder vil der være behov for prioriteringer i de offentlige udgifter, og forslagene skal ses som et led i en sådan prioritering.

Forslagets del A tager udgangspunkt i den enkelte borgers forhold til og samarbejde med offentlige myndigheder, idet borgernes rettigheder i forhold til det offentlige system ikke mindst handler om den måde, de offentlige ydelser gives på, og den måde, de offentlige institutioner møder borgerne på. Offentlige institutioner og deres ansatte skal møde borgerne med respekt og være åbne over for borgernes individuelle forudsætninger, ønsker og behov. Borgerne skal behandles som ligeværdige samarbejdspartnere med ret til ordentlig behandling og medindflydelse på egen sagsbehandling. Udviklingen af velfærden har betydet, at borgerne stiller større krav om udfoldelsesmuligheder og større indflydelse i forhold til offentlige servicetilbud som børnehaver, skoler, sygehuse og plejehjem. Borgerne skal derfor sikres større valgmuligheder inden for det offentlige system.

I forlængelse heraf foreslås det i dette forslags del B at sikre borgerne rettigheder i forhold til en række konkrete områder: Ret til at få plads til sit barn i et pædagogisk dagpasningstilbud af høj kvalitet, ret til uddannelse, ret til ordentlig pleje og boligforhold for ældre, ret til ordentlig behandling i sundhedssystemet, ret for fysisk og psykisk handicappede til ordentlige behandlings-, pleje- og udviklingsmuligheder samt ret til behandlingstilbud for misbrugere. Borgernes rettigheder på disse områder skal ses i sammenhæng med såvel kvalitetssikring som valgfrihed inden for det offentlige område. Retten til at få plads i et pædagogisk dagtilbud er andet og mere end retten til at få sit barn passet et eller andet sted inden for kommunens grænser, ligesom unges ret til uddannelse og praktikplads skal udfolde sig inden for et rimeligt udbud af muligheder.

### *Bemærkninger til de enkelte punkter*

#### Ad A

Initiativerne i forslaget del A skal sikre, at den offentlige sektor fungerer ordentligt i forhold til borgernes behov ved at stille en række redskaber til rådighed for en kritisk brugeroffentlighed. Der skal fastlægges en række krav til stat, amter, kommuner og institutioner om – i dialog med brugerne – at fastlægge servicemæssige kvalitetskriterier, herunder krav om medarbejder- og brugerindflydelse. Borgerne får hermed mulighed for at kigge de offentlige instanser i kortene. Borgerne skal sikres klar og forståelig besked om deres rettigheder, muligheder og pligter og have bedre muligheder for medindflydelse på behandlingen af deres sag.

#### *Ad 1. Krav om relevant og forståelig information til borgerne om serviceydelserne*

I de seneste år har åbenhed og synlighed vedrørende de offentlige ydelser fået stadig større opmærksomhed. Borgerne forventer i stigende grad at kunne få informationer om de ydelser, deres hjemkommune kan tilbyde, for eksempel på børnepasningsområdet, hvor kommunernes oplysning om indhold, ventelister og priser kan have betydning, når man skal flytte fra en kommune til en anden.

Borgerne skal have mulighed for at kunne gennemskue og sammenligne de lokale serviceydelser og kvalitetsvurdere dem. Offentlige institutioner skal forpligtes til at oplyse borgerne om såvel det generelle serviceniveau som indholdet af de enkelte serviceydelser, en borger måtte rette henvendelse om. Beskrivelsen af serviceydelserne skal informere borgeren om, hvad ydelsen indeholder, hvad formålet med ydelsen er, og hvilke betingelser der er for ydelsen, herunder borgerens oplysningspligt og eventuel betaling af ydelsen. Borgerne skal herudover informeres om deres rettigheder, muligheder og pligter i forbindelse med henvendelse om hjælp, den forventede sagsbehandlingstid, en eventuel ventetid på ydelsen samt klage- eller ankemuligheder. Borgeren skal have oplysninger om eventuelle interne retningslinjer, som offentlige myndigheder kan have fastsat, og som har betydning for behandlingen af den enkelte sag. På denne måde får borgerne mulighed for at vurdere indholdet og kvaliteten af ydelserne. Hertil kommer, at alle borgernes henvendelser til det offentlige skal besvares i et klart og forståeligt sprog.

Et konkret eksempel på en større åbenhed og bedre information i en lokalforvaltning kunne være at opstille computere med informationer om kommunens serviceydelser, ventetidsmålsætning og aktuelle ven-

tetider på serviceydelser. Mens man venter i køen på den lokale socialforvaltning, kan man bruge tiden til at søge informationer om sin kommune.

#### *Ad 2. Krav om borgerens medindflydelse på egen sagsbehandling*

Når en borger henvender sig til det offentlige system for at få hjælp, skal der straks ske en helhedsvurdering af borgerens situation, hvorefter spørgsmålet om hjælp ansues ud fra samtlige muligheder for at yde hjælp. Borgeren skal fra starten inddrages i denne proces som en ligeværdig samarbejdspartner. Borgerens medvirken ved sagsbehandlingen skal fastsættes ved lov, og dertil skal der udvikles en række sagsbehandlingsregler, der gør det nemmere for sagsbehandleren at inddrage borgeren i sagsbehandlingen og tilskynde borgeren til at medvirke ved behandlingen af sagen. Borgeren skal have tilbud om, at der udarbejdes en handleplan. Ved borgerens aktive medvirken skal det sikres, at handleplanen bliver et værktøj i sagsbehandlingen og ikke blot en kontrolforanstaltning. At borgerne skal have medindflydelse, medfører også, at der skal oprettes brugerråd på andre områder end blot ældre-/handicapområdet. For eksempel kunne man forestille sig forsøg med at inddrage en organisation som den nystiftede forening af bistandsmodtagere.

#### *Ad 3. Krav om skriftlige afgørelser*

Borgeren skal altid have en skriftlig afgørelse, når afgørelsen er truffet. Den skriftlige afgørelse skal begrundes og formuleres i et klart forståeligt sprog. Den skriftlige afgørelse skal sikre klarhed over beslutningen og beslutningsgrundlaget og hindre misforståelser som følge af mangelfuld kommunikation mellem sagsbehandleren og borgeren.

#### *Ad 4. Krav til sagsbehandlingstiden i den offentlige sektor*

Der skal være strammere krav til sagsbehandlingstiden i den offentlige sektor og til oplysningerne til borgerne herom. Borgerne skal have krav på information om den forventede sagsbehandlingstid samt om den eventuelle ventetid på en ydelse. Herudover skal det fastsættes, hvor lang tid der må gå, før en borger kan få svar på en henvendelse.

#### *Ad 5. Krav til åbningstiderne i offentlige kontorer*

Offentlige kontorer skal have åbningstider, der letter borgernes adgang til kontakt med institutionerne.

#### *Ad 6. Krav om større valgfrihed inden for den offentlige sektor*

Borgerne bør have flere muligheder for at vælge inden for den offentlige sektors servicetilbud. For eksempel bør der igangsættes forsøg, hvor folk kan vælge deres egen sagsbehandler eller offentlige hjemmehjælper.

#### *Ad B*

Ud over retten til kundenvenlig offentlig service er der behov for at formulere borgernes rettigheder inden for en række områder, hvor borgernes retsstilling i dag er svag, og hvor ventelister udgør barrierer for borgeren i det daglige. Det drejer sig specielt om ventelisterne på pædagogiske dagtilbud til børn, mangelen på uddannelses- og praktikpladser, ventelisterne på ældre- eller plejebolig samt de lange ventetider på visse former for sygehusbehandling. Når diskussionen falder på den enkeltes ansvarlighed i forhold til sit eget liv, glemmes det ofte, at de eksisterende ventelister og kødannelser medfører afbræk og usikkerhed i forhold til forvaltningen af borgernes dagligdag. De eksisterende ventetider på en lang række serviceydelser eller behandlinger forhindrer borgerne i at komme videre med deres liv. I de senere år har man set eksempler på ledige, der er røget ud af dagpengesystemet og har måttet søge bistandshjælp, fordi de ikke har kunnet få passet deres børn og derved ikke har kunnet opfylde kravet om at stå til rådighed for arbejdsmarkedet eller være aktiv arbejdssøgende. Mangelen på uddannelses- og praktikpladser for unge, mangelen på hjælpe- og plejeforanstaltninger for ældre, der har hjælp behov, samt ventetiderne på sygehusbehandling og/eller hjemsendelse fra sygehuse er andre eksempler på, at ventetider og kødannelse forhindrer borgerne i at vise ansvarlighed over for deres egen situation.

I mange tilfælde er det end ikke muligt for borgeren at få oplyst, hvor lang en ventetid der er på en given ydelse, hvilket hindrer borgeren i at planlægge og skabe urimeligt meget usikkerhed for den enkelte. Der må derfor gennemføres planer for begrænsning af ventelister og sikring mod lange ventetider inden for den offentlige sektor. Borgerne skal have klar information om disse planer og målsætninger.

#### *Ad 1. Børnepasningsgaranti*

Der skal gennemføres en pasningsgaranti for alle børn, som har behov for en plads i et pædagogisk dagtilbud. Kommunerne skal pålægges over en år-række at indfri pasningsgarantien, og der skal afsætte penge til formålet i forhandlingerne om den kom-

munale økonomi. Ideelt set bør garantien gælde for alle børn fra barselorlovens udløb indtil 12-13-års alderen, idet der for førskolebørn og for børn i de mindste klasser er tale om såvel behov for samvær med andre børn og voksne i det pædagogiske dagtilbud som et egentligt pasningsbehov, mens de større børn har brug for et fritidstilbud i form af klubtilbud. Alternativt til en pasningsgaranti for de ½-1-årige børn kan ydelsen til børnepasningsorlov sættes op til dagpengeniveau eller barselorloven forlænges til 52 uger, heraf 13 uger forbeholdt faderen til barnet (bortset fra i tilfælde, hvor moderen er alene med barnet).

Tilbudene til børn skal have andet formål og indhold end blot pasning, så dagtilbudene bliver et sted, hvor børnene udvikles, oplever og lærer. For alle tilbudene til børn gælder det, at det skal sikres, at kommunerne lever op til pasningsgarantien uden forringelse af kvaliteten af tilbudene. Tilsvarende skal det sikres, at der uddannes det nødvendige antal pædagoger.

#### *Ad 2. Unges ret til uddannelse og praktikplads*

Alle unge skal sikres ret til en uddannelse. Dette forudsætter en udbygning af kapaciteten i uddannelsessystemet ikke mindst på de videregående uddannelser, en særskilt uddannelsesindsats for unge, der ikke ønsker en teoretisk uddannelse, og tiltag, der sikrer flere praktikpladser. Hertil skal erhvervsvejlederfunktionen i folkeskolen og på de kommunale produktionsskoler styrkes for at støtte de unge i det første valg af uddannelse og for bedre at kunne følge op på den enkelte elev. Det er vigtigt, at der samtidig sker en bedre samordning af erhvervs-, uddannelses- og ungdomsvejledningen.

#### *Ad 3. Ældres ret til hjemmehjælp samt ældre- eller plejebolig, hvis de har behov herfor*

På en lang række områder er forholdene på ældreområdet i dag klart utilfredsstillende. Der er alt for mange eksempler på, at de ældre ikke kan få den hjælp og støtte, som de har behov for. Den voksende gruppe af ældre må sikres en ordentlig service i form af pleje og omsorg for de, der har behov for det, og tilbud om fortsat at være aktive i arbejds- og samfundslivet til de, der måtte ønske det. Alle ældre skal sikres grundlæggende rettigheder til ordentlig hjemmehjælp og til plejebolig/ældrebolig eller døgnhjemmepleje, når ønsket og behovet er til stede. Herudover skal de ældres retssikkerhed styrkes ved at indføre ankeadgang på hjemmehjælpsområdet.

Med et stigende antal ældre er det nødvendigt med en øget bemanning i hjemmeplejen. Derfor må ældreområdet tilføres flere fuldtidsansatte. De ekstra stillinger skal bruges til at lukke hullerne i hjemmeplejen, til at sikre en bedre pleje af demente, stærkt fysisk plejekrævende og psykisk syge og til ansættelse i de nye ældrecentre/ældreboliger.

Egnede boliger for ældre er en mangelvare, hvilket betyder, at alt for mange er bundet til en uhensigtsmæssig bolig. De ældre skal have friheden til at vælge, om de ønsker at blive i eget hjem eller de ønsker en plejehjems- eller ældreboligplads. Der skal over en årrække etableres tilstrækkeligt med ældreegnede boliger.

De ældres retsstilling på hjemmehjælpsområdet skal styrkes ved at indføre ankeadgang. Reglerne på hjemmehjælpsområdet er forskellige fra kommune til kommune, de er svært gennemskuelige og ikke tilpasset den enkelte ældres behov og ønsker. Den ældre skal i højere grad have indflydelse på, hvad der skal gøres hjemme, og hvornår det skal gøres, og den ældre skal have mulighed for at anke afgørelser. Det nuværende system med klageråd på hjemmehjælpsområdet giver den ældre mulighed for at klage over for ringe behandling. Med indførelsen af et ankesystem, som man kender det fra andre betydningsfulde samfundsområder, ville den enkelte ældre stå langt stærkere.

*Ad 4. Ret til ordentlig behandling i sundhedssystemet og på sygehusene. Plan for begrænsning af ventelisterne*

En fundamental rettighed for borgerne er retten til hurtig og kompetent behandling ved sygdom. Der er i sundhedssystemet ventetider på behandling af en række sygdomme. Ventetiderne skyldes en række forskellige faktorer, herunder mangel på ressourcer, dårlig planlægning, forkerte ressourcetilprioriteringer, en teknologisk udvikling, som muliggør stadig mere raffinerede behandlinger m.m. Der findes ingen enkel opskrift på afvikling af venteliste-problematikken i

sundhedssystemet, og SF foregiver ikke at kunne løse dette problem med en snuptagsløsning. Dertil kommer, at problemerne i sundhedssektoren ikke udelukkende er et spørgsmål om ventetider på forskellige behandlinger og operationer. Det er lige så meget et spørgsmål om forebyggelse og den almene sundhedstilstand i befolkningen. Men borgerne skal have ret til ordentlig besked om ventetider, og der må i videst muligt omfang fastsættes forskellige maksimale ventetider bestemt af sygdommens og behandlingens art. Der skal være ret til hurtige forundersøgelser, og det skal fremgå klart, hvor lang ventetid der må påregnes, og hvilke kriterier der bruges ved visitering til behandling.

Efter endt behandling skal der være en frist for, hvor længe færdigbehandlede patienter må vente på at blive udskrevet. I dag ligger der mange færdigbehandlede patienter, der ikke kan udskrives, fordi der ikke er nogen plejehjemsplads, beskyttet bolig eller døgnpleje at udskrive til.

*Ad 5. Rettigheder for psykisk og fysisk handicappede*

Der er brug for, at fysisk og psykisk handicappedes retsstilling forbedres. Der er brug for såvel konkrete og præcise forslag til forbedring af handicappedes vilkår og rettigheder som mere procesorienterede forslag; f.eks. et krav om, at kommunerne udarbejder handicappolitiske planer, der gør status over og redegør for målsætninger på det handicappolitiske område.

*Ad 6. Ret til relevante tilbud for narkomaner og andre misbrugere*

Vilkårene for afvænnning af narkomaner ser dårlige ud i øjeblikket. Amternes overtagelse af visitationen af metadonbehandling har skabt lange ventelister og kaotiske forhold. Tilsvarende er der lang ventetid for stoffri behandling. Men også de allerdårligst stillede må have ret til ordentlig behandling af samfundet. Der skal derfor stilles krav til de relevante myndigheder om ordentlige behandlingstilbud.

*Skriftlig fremsættelse*

**Holger K. Nielsen (SF):**

Som ordfører for forslagsstillerne tillader jeg mig herved at fremsætte:

*Forslag til folketingsbeslutning om borgernes rettigheder.*

(Beslutningsforslag nr. B 113).

Jeg henviser i øvrigt til de bemærkninger, der ledsager beslutningsforslaget, og anbefaler det til Tingets velvillige behandling.