BISIDDERORDNINGER

FOR SOCIALT UDSATTE

RÅDET FOR
SOCIALT
UDSATTE

BISIDDERORDNINGER

FOR SOCIALT UDSATTE

KOLOFON:

Udgivet i december 2018

Rapporten er udarbejdet af sekretariatet for Rådet for Socialt Udsatte

Grafisk produktion og layout: Line Kirketerp Koch, www.line-k.dk

ISBN: 978-87-93698-05-5

Rapporten kan downloades på Rådet for Socialt Udsattes hjemmeside www.udsatte.dk

Indhold

Forord . . . 7
Sammenfatning . . . 8
- Bisidderne gør en stor forskel . . . 8
- Bisidderordningerne er meget forskellige . . . 8
- Mismatch mellem udbud og behov . . . 8
- Manglende oplæring, koordination og faglig støtte . . . 9
- Perspektiverende overvejelser . . . 9

Indledning og undersøgelsesspørgsmål . . . 11
- Indledning . . . 11
- Undersøgelsesspørgsmål . . . 11

Hvad er en bisidderordning? . . . 12
- Hvad siger loven om ret til en bisidder? . . . 12
- Hvem tilbyder bisidderhjælp? . . . 12
- Undersøgelsens definition og afgrænsning . . . 13

Metode . . . 15
Overordnede karakteristika ved bisidderordninger for socialt udsatte . . . 16
- Geografisk spredning . . . 17
- Målgrupper . . . 17
- Organisering . . . 19
  - De systematiske bisidderordninger . . . 19
  - De uofficielle bisidderordninger . . . 20
  - De uafhængige . . . 21
- Kapacitet og oplevet efterspørgsel . . . 22
- Bisiddernes baggrund, oplæring og støtte . . . 27
- Bisidderopgavernes indhold og afgrænsning . . . 29
- Betydningen af og behovet for bisiddere . . . 31
- Samarbejdet mellem bisidder og sagsbehandler . . . 32
- Potentiale for forbedring . . . 33
  - Flere ressourcer . . . 33
  - Bedre procedurer . . . 34
  - Kompetenceløft . . . 34
  - Bedre koordinering og løbende faglig støtte . . . 34

Perspektivering . . . 35
- Synlighed og tilgængelighed . . . 35
- Barrierer for socialt udsattes brug af bisiddere . . . 35
- Bisidderrollens særlige kvaliteter og begrænsninger . . . 35
- Mere viden . . . 35

BILAG . . . 37
- BILAG 1: Spørgeskema . . . 38
- BILAG 2: Liste over respondenter . . . 46

FORORD

Fire ører hører bedre end to. Sådan er der en bruger af et værested, der forklarer grunden til at have en bisidder med til et møde med kommunen. Og det opsummerer måske meget godt konceptet med en bisidder. En bisidder er ikke en rådgiver, der kender alle paragrafferne, eller en advokat, der vil føre ens sag. En bisidder er et andet menneske, som sidder sammen med én og hører dét, man selv hører. En person, man er tryg ved, der følges med én ind på jobcentret, og som måske har tid til at drikke en kop kaffe sammen med én bagefter og tale om, hvordan det gik, hvad der blev sagt, og hvad der skal ske nu.

Socialt udsatte står ofte alene med møder med offentlige instanser. Mange har et spinkelt netværk og kan ikke lige ringe til en kollega, en nabo eller et familiemedlem, når det brænder på. Derfor er det så vigtigt, at der findes alternativer. Og det gør der heldigvis. Mange frivillige foreninger, værestеder og sociale tilbud forsøger at træde til, når mennesker står over for svære møder med det offentlige.

Tilsyneladende gør det en stor forskel for socialt udsatte, om der er en bisidder med eller ej. Flere brugere fortæller i undersøgelsen, at de synes, det giver dem tryghed, at de bedre kan få sagt det, de vil, og at sagsbehandleren taler pænere til dem, når der er en bisidder med. En bisidder kan altså, alene ved at være til stede sammen med én, gøre en stor forskel for, hvordan mødet opleves.

Med denne undersøgelse har Rådet for Socialt Udsatte sat sig for at undersøge nærmere, hvilke organisationer der tilbyder bisidderhjælp til socialt udsatte. Det undersøges, hvem de er, hvordan de er organiseret, hvilke målgrupper de har, hvor mange de hjælper, og hvilke udfordringer de oplever.

Undersøgelsen er gennemført af Rådet for Socialt Udsattes sekretariat i perioden september-november 2018. En følgegruppe med repræsentanter fra SAND, SIND, LAP, Mødrehjælpen, KL, Socialstyrelsen og Social Sundhed har undervejs bidraget med værdifuld sparring i forbindelse med tilrettelæggelse af undersøgelsen og analysen af de indsamlede data.

Undersøgelsen betræder nyt land. Der er ikke tale om en fuldstændig afdækning af området – der er snarere tale om en indledende undersøgelse. Er der overhovedet grund til at interessere sig for emnet? Det er der efter alt at dømme. Og der kan også peges på retninger, som andre kunne forfølge for at forbedre de mange bisidderordninger, der findes, og inspirere til, at de kan blive endnu bedre og komme endnu flere mennesker til gavn.

Når det er sagt, så peger undersøgelsen også på, at bisidderne af og til løfter en meget stor opgave som rådgivere, støttepersoner og koordinatorer, og at socialt udsatte ofte har brug for en mere omfattende støtte end den, en bisidder kan tilbyde ved bare at være til stede sammen med dem.

God læselyst!

Jann Sjursen, november 2018

SAMMENFATNING

Undersøgelsen giver en karakteristik af de bisidderordninger, der er tilgængelige for socialt udsatte, herunder deres geografiske placering, kapacitet, organisering og oplevede udfordringer.

Undersøgelsen bygger på kvantitativt materiale i form af en spørgeskemaundersøgelse, som er besvaret af 92 organisationer, der tilbyder bisidning for socialt udsatte, samt interviews med et mindre antal bisiddere og brugere af bisidderordninger.

De overordnede fund præsenteres herunder.

BISIDDERNE GØR EN STOR FORSKEL

Undersøgelsen tegner et billede af, at bisidderne gør en stor forskel for det enkelte sagsforløb. Både brugere og bisiddere fortæller om oplevelsen af, at sagerne glider lettere, og at sagsbehandlerne taler pænere til brugerne, når der er en bisidder med. Oplevelsen er også, at samarbejdet mellem sagsbehandlerne og bisidderne som regel er godt, og at sagsbehandlerne giver udtryk for, at de er glade for, at bisidderne er med – ikke mindst fordi, konfliktniveauet bliver lavere.

Meget tyder dog på, at der også er et behov for mere rådgivning og koordinering, hvilket bl.a. kommer til udtryk ved, at nogle bisidderordninger opererer på kanten mellem bisidning og rådgivning og af og til også påtager sig store opgaver med koordination af brugernes kontakter til det offentlige, fordi det er det, der i den konkrete situation vurderes nødvendigt. Det sker imidlertid ikke altid på en baggrund af tilstrækkelige kvalifikationer og faglige retningslinjer, hvilket potentielt kan medføre fejlagtig eller mangelfuld rådgivning.

BISIDDERORDNINGERNE ER MEGET FORSKELLIGE

Bisidderordninger for socialt udsatte er meget forskellige. Overordnet falder 88% af respondenterne i undersøgelsen inden for én af de tre typer: 1) Frivillige bisiddernetværk og -foreninger, 2) væresteder og sociale caféer samt 3) rådgivninger. Derudover er de organiseret vidt forskelligt, også på tværs af typer. Nogle ordninger fungerer meget systematisk med konsekvent oplæring, faglige retningslinjer, faste visitationsprocedurer mv., mens andre er mere løse i deres struktur og har en bredere fortolkning af opgaven som bisidder. Dertil kommer, at en meget stor del af ordningerne har karakter af at være uofficielle eller skjulte og af at fungere som en forlængelse af øvrige aktiviteter, fx værestedsaktiviteter eller rådgivningsforløb.

Bisidderordningerne synes at have forskellige kvaliteter, hvor nogle er meget strukturerede og formelt tilgængelige for alle, mens andre har en god kontakt til brugerne, er mere fleksible og er i stand til at identificere og reagere på behovet for bisidning, uden at brugerne nødvendigvis selv er det.

MISMATCH MELLEM UDBUD OG BEHOV

Der ser ud til at være et uudnyttet potentiale i visse ordninger, mens andre ordninger har svært ved at følge med behovet.

De frivillige bisiddernetværk og -foreninger adskiller sig på flere måder fra de øvrige typer. Dels er det dem, der ser ud til at have den mest systematiske organisering, og dels har de formelt den bredeste målgruppe. 71% af de frivillige bisiddernetværk og -foreninger angiver, at alle kan få hjælp hos dem, hvorimod dette kun er tilfældet for 51% af de samlede respondenter. Samtidig angiver de frivillige bisiddernetværk og -foreninger i lidt ringere grad end andre, at de bliver kontaktet af socialt udsatte. Dette kan skyldes, at de frivillige bisiddernetværk og -foreninger typisk ikke befinder sig der, hvor de mest socialt udsatte færdes, og at mange frivillige bisiddernetværk og -foreninger har nogle indledende procedurer, som er for krævende for mange socialt udsatte at indgå i. Dertil kommer, at man for at kontakte et bisiddernetværk som minimum må kende ordet "bisidder" og kunne identificere, at det er det, man har brug for. Dét, værestederne og de sociale caféer beskriver i forbindelse med deres bisidderopgaver er, at der er brug for et længere indledende arbejde med at lære brugeren at kende, at identificere brugerens behov osv., før man kan gøre nogen nytte som bisidder. Det betyder, at et bisidderforløb ofte forløber mindre stringent end en proces bestående af henvendelse, formøde, møde og eftermøde, som er de frivillige bisiddernetværk og -foreningers typiske virkemåde.

De bisidderordninger, som udspringer fra værestederne og sociale caféer, er dem, der har den højeste andel af brugere, som er socialt udsatte. Hele 72% af værestederne og de sociale caféer angiver, at dem, der kontakter dem for at få bisidderhjælp i høj grad er socialt udsatte, mod 50% af de samlede respondenter. Værestederne og de sociale caféer har den fordel, at de ofte kender brugerne godt. Den helt store ulempe ved disse ordninger er imidlertid, at de ofte er uofficielle – de er ikke en del af organisationernes formelle kerneopgave, der reklameres ikke med hjælpen, og de brugere, der benytter ordningerne, er stort set alle kendt af organisationerne i forvejen. De er med andre ord ikke særlig tilgængelige for målgruppen som helhed.

På den baggrund kan man, noget forenklet, sige, at der findes nogle meget velstrukturerede og velkvalificerede ordninger, som formelt er åbne for alle, men som formodentlig ikke er ret kendt af socialt udsatte, mens der findes nogle uofficielle ordninger, som har kontakt til dele af målgruppen, men som opererer på et mere uformelt grundlag og har begrænsede ressourcer til bisidderopgaverne.

MANGLENDE OPLÆRING, KOORDINATION OG FAGLIG STØTTE

Nogle bisiddere oplever, at der mangler oplæring, koordination og faglig støtte. Der kan fx være usikkerhed omkring rollen som bisidder, og der er en uklar grænse mellem bisidning, rådgivning og partsrepræsentation. Her ses der nogle markante forskelle mellem det kvantitative og det kvalitative materiale, hvor det kvantitative materiale peger på en høj grad af oplæring, koordination og faglig støtte, mens der ses flere eksempler i det kvalitative materiale på betydelige udfordringer.

Undersøgelsen kan ikke sige noget entydigt om, hvad det betyder for kvaliteten af bisidderordningen, når bisidderne oplever, at de ikke får tilstrækkelig støtte, men der er grund til at antage, at det kan have nogle negative konsekvenser, både for bisidderne og for den opgave, de skal udføre.

PERSPEKTIVERENDE OVERVEJELSER

Afslutningsvis forholder undersøgelsen sig til, hvilke barrierer der kan være for socialt udsattes brug af bisidderordninger, fx at ordningerne er for usynlige, eller at procedurerne er for indviklede, og hvordan disse barrierer kan overkommes. Endvidere diskuteres bisidderrollens særlige kvaliteter og begrænsninger, og det overvejes, om der er behov for en anden og mere omfattende støtte, som dels sker på brugernes egne præmisser og dels støtter brugerne i at identificere behovet for hjælp og samordne de forskellige indsatser.

INDLEDNING OG UNDERSØGELSESSPØRGSMÅL

INDLEDNING

Når man som borger skal til møde på jobcentret, til samtale på hospitalet eller hos en anden offentlig instans, har man ret til at tage en person med, som man har tillid til, og som kan være en støtte under samtalen og bagefter hjælpe med at huske, hvad der blev sagt. Det kaldes en bisidder. Det kan være en ven, en kollega eller et familiemedlem. Det kan også være en professionel bisidder fra en fagforening eller en patientforening. Hvis man er i en krise eller skal til et møde, der kan have store konsekvenser for én, kan det være altafgørende, at man ikke er alene, men at der er én, der kan støtte én før, under og efter samtalen, så man er forberedt på, hvad der skal ske, får stillet de spørgsmål, der er vigtige for én, får noteret ned, hvad der bliver sagt, og har nogen at tale med bagefter.

Mange socialt udsatte har et spinkelt netværk og har måske ikke venner eller familiemedlemmer, som har overskud til at hjælpe. Ofte er socialt udsatte uden for arbejdsmarkedet og har derfor heller ikke kollegaer eller fagforeninger at søge støtte hos. Økonomiske problemer kan være en barriere for at være medlem af patientforeninger eller andre organisationer, som tilbyder bisidderhjælp. Derfor er mange socialt udsatte nødt til at klare møder med forskellige myndigheder på egen hånd. Det kan medføre mange frustrationer og misforståelser, og socialt udsatte oplever ofte at blive talt ned til eller ikke at blive forstået, når de henvender sig til kommunen eller andre offentlige myndigheder for at få hjælp.

Heldigvis findes der også hjælpemuligheder for personer, som gerne vil have en bisidder med til et møde, og som hverken har nogen i deres personlige netværk, der kan gå med, eller har mulighed for at købe professionel bisidderhjælp. En række organisationer tilbyder gratis bisidderhjælp – herunder til socialt udsatte – enten i form af fagpersoner som jurister og socialrådgivere eller i form af frivillige, som evt. selv har personlige erfaringer med at være socialt udsat og have kontakt med offentlige myndigheder.

Disse bisidderordninger er temaet for denne undersøgelse.

UNDERSØGELSESSPØRGSMÅL

Undersøgelsen forsøger at besvare følgende overordnede spørgsmål:

- **Hvad karakteriserer de bisidderordninger, der er tilgængelige for socialt udsatte?**

På baggrund af dette kommer undersøgelsen med en perspektivering, der kan pege i retning af konkrete anbefalinger til, hvad der bør undersøges nærmere, og hvordan bisidderordninger for socialt udsatte kan udbredes og udvikles.

Eftersom der er taget udgangspunkt i de bisidderordninger, der er tilgængelige for socialt udsatte, kan undersøgelsen ikke sige noget om forskellen mellem disse ordninger og ordninger, der ikke er tilgængelige for socialt udsatte.

Da det er udbuddet (de eksisterende bisidderordninger) og ikke efterspørgslen (gruppen af socialt udsatte, der har brug for bisidderordningerne), der er i fokus, kan undersøgelsen heller ikke sige noget entydigt om behovet for bisidderordninger. Den eneste indikator på dette er bisidderordningernes egne vurderinger af efterspørgslen.

Endelig kan undersøgelsen ikke vurdere kvaliteten af de enkelte bisidderordninger, idet undersøgelsen alene er baseret på bisidderordningernes egne vurderinger af en række forhold som kapacitet, bisiddernes baggrund, antal bisidderopgaver mv. Undersøgelsen kan dog pege på nogle formodede sammenhænge mellem forskellige rammer og måder at organisere bisidderordninger på og bisidderordningernes virkemåde.

HVAD ER EN BISIDDERORDNING?

HVAD SIGER LOVEN OM RET TIL EN BISIDDER?

I forvaltningslovens § 8 står der: "Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre (…)." At lade sig repræsentere af andre betyder, at man overdrager sit ansvar i sagen til en anden, som herefter handler på ens vegne. Dette er noget andet end en bisidder. En bisidder møder ikke op til samtaler eller kontakter myndighederne på egen hånd. Hvis man gør det, er der ikke tale om en bisidder, men om en partsrepræsentant. En bisidder er derimod én, der bistår den, der er part i en sag. Det sker typisk ved, at bisidderen deltager i møder mv. sammen med den, sagen handler om, men uden at være den, der fører ordet. Måske har bisidderen og den, sagen handler om, forberedt mødet sammen, måske tager bisidderen notater til samtalen, og måske taler man sammen efter mødet om, hvordan det gik, og hvad der nu skal ske.

Loven siger altså, at alle har ret til at tage en bisidder med, men det offentlige er ikke forpligtet til at tilbyde en bisidder til personer, der ikke selv har nogen at tage med.

HVEM TILBYDER BISIDDERHJÆLP?

De allerfleste mennesker, der skal til en samtale på jobcentret, på hospitalet eller lignende, vælger sandsynligvis at tage en pårørende med som bisidder. Derudover udbyder mange fagforeninger og visse patientforeninger bisidderhjælp, men dette er en hjælp, socialt

TABEL 1
TYPER AF ORGANISATIONER, DER TILBYDER BISIDDERHJÆLP

Type	Eksempel	Målgruppe	Øvrige krav
Fagforening	FOA	Medlemmer	
Patientforening	Scleroseforeningen	Medlemmer	
Privat firma	Bisidderhjælpen	Alle	Koster penge
Botilbud, krisecentre og herberger	Sundholm	Socialt udsatte	Kræver visitation
Støttepersoner, mentorer mv.	Støtteperson efter servicelovens § 85	Socialt udsatte	Kræver visitation
Frivilligt bisiddernetværk	Bisiddergruppen Odense	Alle	
Rådgivning	Den Sociale Retshjælp	Alle	
Brugerforeninger	SAND – de hjemløses landsorganisation	Socialt udsatte	
Værested/social café	Blå Kors – Den Blå Viol	Socialt udsatte	

udsatte som regel er afskåret fra, fordi den er forbeholdt betalende medlemmer[1]. Endelig tilbydes bisidderhjælp af en række private firmaer, som typisk er bemandede af socialrådgivere, der mod betaling kan være bisiddere eller partsrepræsentanter for deres kunder.

De bisidderordninger, som er tilgængelige for socialt udsatte, er fordelt over en række forskellige organisationer, herunder formelle bisiddernetværk, rådgivninger, diverse foreninger, værestеder mv.

De forskellige typer bisidderordninger er oplistet i tabel 1. De ordninger, der vurderes at være tilgængelige for socialt udsatte, er markeret med farve (grå og lysegrøn). De ordninger, der er markeret med lysegrøn, er dem, der indgår i denne undersøgelse, mens de ordninger, der er markeret med grå, er ordninger, der er tilgængelige for socialt udsatte, men som af andre grunde ikke indgår i denne undersøgelse (se nærmere i afsnit om undersøgelsens definition og afgrænsning).

UNDERSØGELSENS DEFINITION OG AFGRÆNSNING

I denne undersøgelse defineres en bisidderordning som *en organiseret tjeneste, hvor en medarbejder eller en frivillig, som er uafhængig af offentlige myndigheder, tilbyder at gå med en person, der er socialt udsat, til samtale hos en offentlig instans. Tjenesten må ikke koste brugeren penge eller forudsætte, at brugeren er indskrevet i et bestemt socialt tilbud, som kræver visitation.*

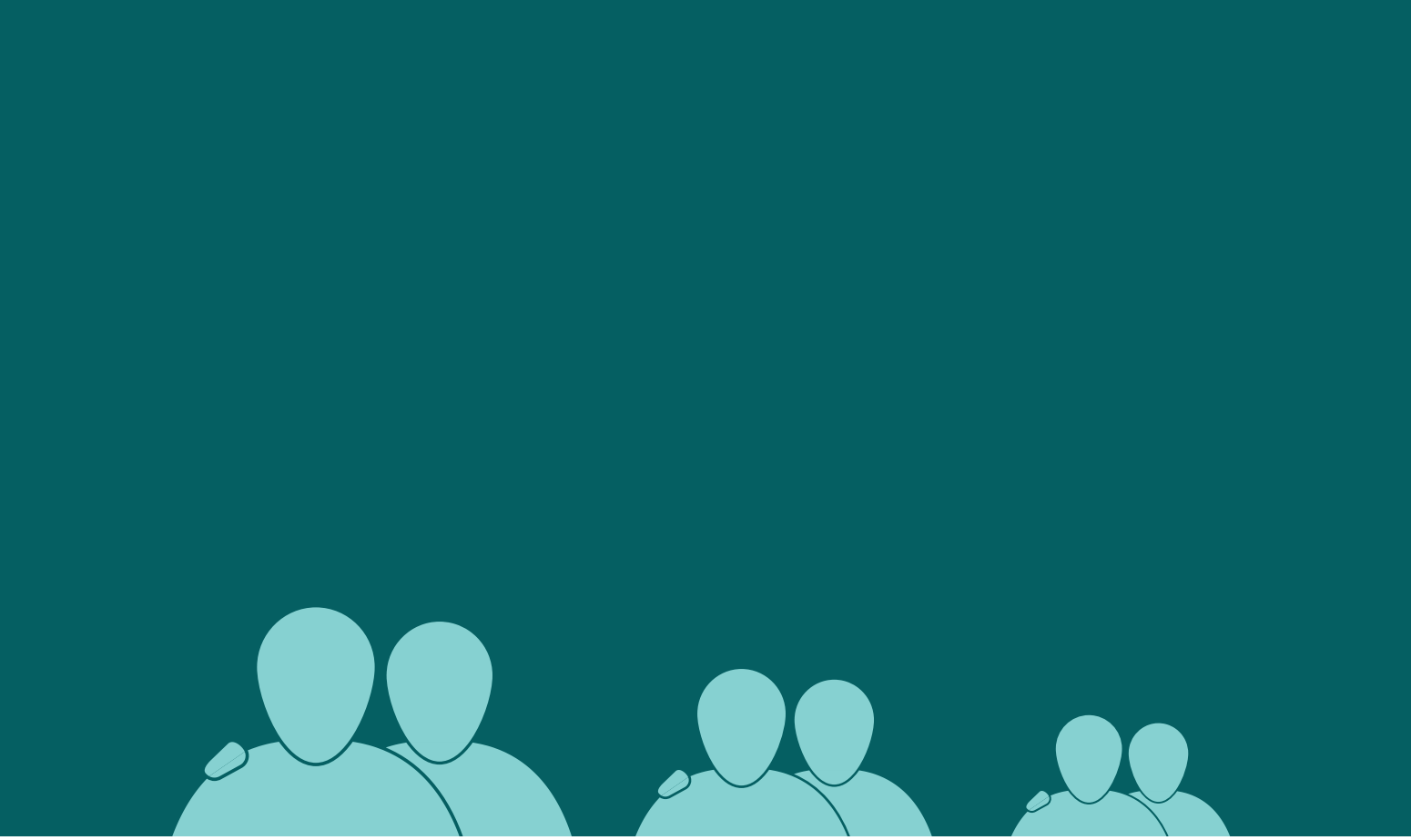
Følgende er derfor **ikke** medtaget i undersøgelsen (jf. tabel 1):

- Bisidning, som udføres af fagforeninger og patientforeninger (fordi det i hovedreglen kræver medlemskab og dermed koster penge)
- Bisidning, som udføres af private firmaer (fordi det koster penge)
- Den bisidning, der finder sted, når en medarbejder fra et botilbud, krisecenter, herberg eller lignende følges med en bruger til en samtale (fordi det forudsætter, at brugeren er indskrevet/visiteret til det pågældende tilbud)
- Bisidning, som udføres af kommunalt ansatte støttepersoner, mentorer mv., fx som led i en indsats efter beskæftigelsesindsatsloven eller serviceloven (fordi medarbejderne ikke er uafhængige af offentlige myndigheder).

Derimod er medtaget en række ordninger, som ikke primært definerer sig selv som bisidderordninger, men som opfylder de betingelser, der er skitseret ovenfor. Det drejer sig fx om den hjælp, en række værestеder og sociale caféer tilbyder, hvor de kan følge med brugerne til diverse møder, selvom deres primære opgave er at tilbyde sociale aktiviteter, samvær, måltider osv.

Det kan være svært at skelne fuldstændigt imellem bisidning, rådgivning og partsrepræsentation. I undersøgelsen er medtaget ordninger, som opfylder betingelserne ovenfor, men som også tilbyder rådgivning eller partsrepræsentation enten før, sideløbende med eller i forlængelse af den konkrete bisidderopgave. Det kan fx dreje sig om en rådgiver, som har en rådgivningssamtale med en bruger og efterfølgende er bisidder ved et møde med jobcentret, eller en rådgiver, som er bisidder ved et møde og efterfølgende beslutter sammen med brugeren, at vedkommende fremover skal repræsentere brugeren over for en bestemt myndighed.

1 Nogle patientforeninger tilbyder dog bisidderhjælp til personer, der ikke er medlemmer, herunder SIND, som er med i denne undersøgelse pga. sin størrelse og sin umiddelbare relevans for socialt udsatte. Det kan ikke udelukkes, at der er andre patientforeninger, som har bisidderordninger, som formelt kunne være åbne for ikke-medlemmer.



TABEL 2
KATEGORISERING AF BISIDDERORDNINGER, KRITERIER OG RELATIV VÆGT

Kategori	Kriterier (opfylder mindst 2 ud af 3)	Relativ vægt	Antal i undersøgelsen
Små bisidderordninger	1-2 bisiddere tilknyttet < 1 bisidderopgave om ugen Dækker max 1 kommune	1	31
Mellemstore bisidderordninger	3-9 bisiddere tilknyttet 1-5 bisidderopgaver om ugen Dækker 2-8 kommuner	3	52
Store bisidderordninger	> 10 bisiddere tilknyttet > 6 bisidderopgaver om ugen Dækker > 9 kommuner	20	9

METODE

Med henblik på at identificere de bisidderordninger, der indgår i undersøgelsen, er der benyttet flere forskellige fremgangmåder. De bisidderordninger, som indgår i undersøgelsen, er blevet identificeret ved hjælp af følgende fremgangsmåder:

- Internetsøgning på ordet "bisidder", "bisidderordning" og "bisiddernetværk"
- Henvendelse til en række større sociale organisationer (fx Kirkens Korshær, KFUMs Sociale Arbejde og Frelsens Hær) med forespørgsel om, hvorvidt der eksisterer bisidderordninger i deres regi
- Henvendelse til alle lokale udsatteråd med forespørgsel om, hvorvidt der eksisterer bisidderordninger i deres kommune/lokalområde

Derudover er listen løbende blevet udvidet med tilføjelser fra projektets følgegruppe og de respondenter, der er blevet ringet op.

Der er altså tale om en sneboldsstrategi, hvor de respondenter, der er identificeret først, har givet adgang til yderligere respondenter. Det betyder, at der ikke er tale om en fuldstændig kortlægning, men det må dog formodes, at metoden har identificeret de fleste af de væsentlige aktører på området.

Undersøgelsen benytter følgende typer data:

- Kvantitativt materiale i form af en spørgeskemaundersøgelse
- Kvalitativt materiale i form af en række kortere interviews med bisiddere og brugere samt uddybende oplysninger, en række respondenter uopfordret er kommet med i mails og telefonsamtaler

I undersøgelsen inddrages kvantitative data i form af figurer. I figurerne summerer tallene ikke altid til 100%, hvilket kan skyldes, at det har været muligt at angive flere svarmuligheder, at tallene er vægtede (se nedenfor), samt at tallene er afrundede.

Kvalitative data er inddraget i form af gengivelse af pointer fra interviews. Der er ikke tale om direkte citater.

På visse parametre ses afgørende forskelle mellem det kvantitative og det kvalitative materiale. Dette kan til dels hænge sammen med, at spørgeskemaet ofte er udfyldt af centrale personer i en organisation, fx en leder eller en koordinator, mens det kvalitative materiale ofte stammer fra frivillige eller medarbejdere længere nede i organisationen, som selv fungerer som bisiddere. Det kvantitative materiale kan dermed til en vis grad siges at være udtryk for, hvordan en ordning formelt fungerer, mens det kvalitative materiale i højere grad er eksempler på, hvordan ordningen opleves at fungere i en konkret praksis.

Spørgeskemaet til den kvantitative del af undersøgelsen findes i bilag 1. Der er modtaget svar fra 92 organisationer, tilbud mv., som er relevante for undersøgelsen. En samlet liste over respondenter findes i bilag 2.

Hvad angår interviews er der udvalgt respondenter blandt de 92, der har besvaret spørgeskemaet, som repræsenterer forskellige typer bisidderordninger. Der er foretaget i alt 14 interviews med bisiddere og brugere. Dertil kommer som nævnt uddybende mails og telefonsamtaler. Respondenterne i den kvalitative del af undersøgelsen er alle anonyme.

Der er meget stor forskel på de bisidderordninger, der har deltaget i undersøgelsen. Nogle er små ordninger, hvor enkelte bisiddere nogle få gange om året udfører bisidderopgaver i et meget begrænset lokalområde. Andre er store, velstrukturerede ordninger med et stort antal bisiddere, der udfører bisidderopgaver i det meste af landet. For at afspejle denne store spredning i undersøgelsen er alle respondenter kategoriseret i én af tre kategorier på baggrund af nogle bestemte kriterier, som det ses i tabel 2. Kriterierne er valgt med det udgangspunkt, at både kapacitet, udnyttelsesgrad og geografisk dækning siger noget om ordningernes størrelse.

I den kvantitative analyse er svarene vægtet afhængigt af, om bisidderordningen er lille, mellemstor eller stor. Vægtningen betyder, at hvert svar fra en mellemstor bisidderordning svarer til tre svar fra små bisidderordninger, mens svar fra store bisidderordninger svarer til tyve svar fra små ordninger. Formålet med vægtningen er at sikre, at den kvantitative analyse afspejler den faktiske betydning, den enkelte bisidderordning har relativt til de andre. Den relative vægt, der anvendes, er et skøn[2].

2 Der er gennemført en robusthedsanalyse med henblik på at vurdere, hvilken effekt vægtningen har haft. I robusthedsanalysen kunne det konstateres, at vægtningen har den tilsigtede effekt, således at de større bisidderordninger tillægges mere indflydelse. Samtidig kan det bemærkes, at vægtningen kun i begrænset omfang har påvirket resultaterne af analysen.

OVERORDNEDE KARAKTERISTIKA VED BISIDDERORDNINGER FOR SOCIALT UDSATTE

Respondentgruppen er i analysen blevet opdelt i tre overordnede typer med henblik på at identificere eventuelle forskelle mellem dem. De tre overordnede typer, som samlet udgør ca. 88% af respondenterne, er[3]:

- Frivillige bisiddernetværk og -foreninger
- Værestеder og sociale caféer
- Rådgivninger

De frivillige bisiddernetværk og -foreninger udgør i alt 40% af de samlede respondenter. De beskæftiger sig stort set udelukkende med at yde bisidderhjælp. De drives af frivillige bisiddere, og en del af dem er forankret under lokale frivilligcentre, mens en mindre del er forankret i større organisationer.

Bisidderordninger, der udspringer fra værestеder og sociale caféer, udgør 28% af alle respondenter. Disse organisationers primære arbejdsopgave er at drive varmestue, værested eller café, og de yder bisidderhjælp i varierende omfang. Bisidderne er typisk ikke en isoleret gruppe, men består af de medarbejdere og frivillige, der i øvrigt arbejder på værestedet.

Rådgivningerne udgør 20% af de samlede respondenter og består af sociale og juridiske rådgivninger, der yder bisidderhjælp som et led i deres rådgivning. En stor del af respondenterne i denne kategori udgøres af borgerrådgivere, som er en særlig rådgivnings- og klageinstans, der er ansat af byrådet i den enkelte kommune, og som er uafhængig af kommunens administration. Det skal bemærkes, at det er meget forskelligt, om landets borgerrådgivere tilbyder bisidderhjælp. I undersøgelsen er alene medtaget borgerrådgivere, som har angivet, at de tilbyder bisidderhjælp.

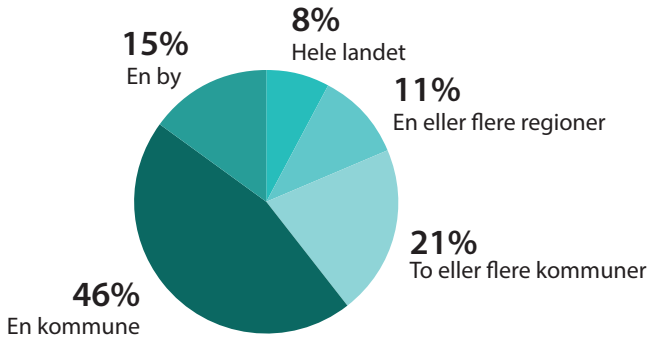
Herudover findes der en restgruppe med nogle mere blandede typer tilbud, som foruden bisidderhjælp fx arbejder med netværksaktiviteter og sociale arrangementer eller med at lave politisk arbejde/lobbyarbejde. Denne gruppe udgør de resterende 12% af respondenterne.

Typerne vil i analysen inddrages på de områder, hvor der observeres relevante forskelle imellem dem.

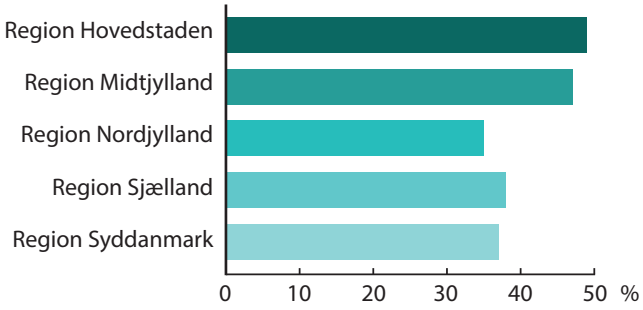
3 Procenterne her er vægtet. Uden vægtning udgør frivillige bisiddernetværk ca. 21% af respondenterne, værestеder og sociale caféer ca. 46%, rådgivninger ca. 23%, mens restgruppen udgør ca. 11%.

FIGUR 1

ORGANISATIONERNE FORDELT PÅ DERES GEOGRAFISKE DÆKNINGSOMRÅDE



ANDEL AF ORGANISATIONER, SOM TILBYDER BISIDNING INDENFOR HVERT REGIONSOMRÅDE



GEOGRAFISK SPREDNING

Hvad angår respondenternes geografiske dækning dækker langt over halvdelen, som det fremgår af figur 1, kun en enkelt by eller en enkelt kommune, mens kun 7% af tilbuddene er landsdækkende. Der er en jævn dækningsgrad på tværs af regionerne i forhold til andelen af respondenter, som tilbyder bisidderhjælp et eller flere steder i en region. Nordjylland er dårligst dækket med kun 35% af respondenterne, som tilbyder bisidderhjælp der, mens Hovedstaden er bedst dækket med lige godt halvdelen, som tilbyder bisidderhjælp der. Ser man på kommuneniveau er der ikke overraskende flest tilbud i storbykommunerne som København, Frederiksberg og Århus (tal ikke vist), men overordnet set er der en jævn dækningsgrad af tilbud, hvilket bl.a. skyldes de mange ordninger, som dækker hele landet.

MÅLGRUPPER

I undersøgelsen er kun medtaget ordninger, der principielt er tilgængelige for socialt udsatte. Ordningernes målgrupper kan derfor være defineret som "alle" (inkl. socialt udsatte) eller særlige grupper af socialt udsatte. Dertil kommer, at enkelte ordninger stiller nogle øvrige krav, som det fremgår nedenfor.

Som det fremgår af figur 2 har 51% af respondenterne angivet "alle" som deres målgruppe, hvilket betyder, at de ikke stiller nogen krav for, at man kan få bisidderhjælp hos dem.

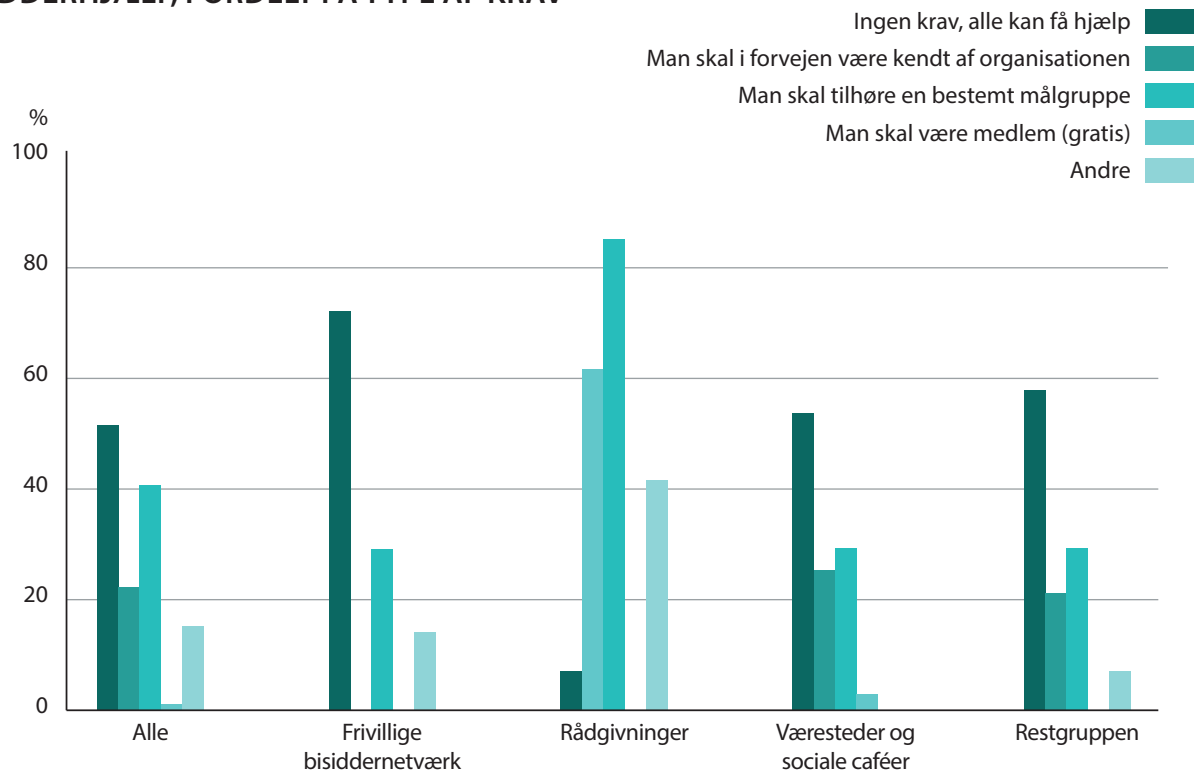
40% angiver, at man skal tilhøre en bestemt målgruppe inden for gruppen af socialt udsatte, fx "kvinder i prostitution," "tidligere anbragte," "personer på offentlig forsørgelse" eller "personer med grønlandsk baggrund".

22% angiver, at man i forvejen skal være kendt af deres organisation for at få bisidderhjælp, fx være bruger af værestedet, være i gang med et rådgivningsforløb det pågældende sted eller deltage i andre aktiviteter i organisationen.

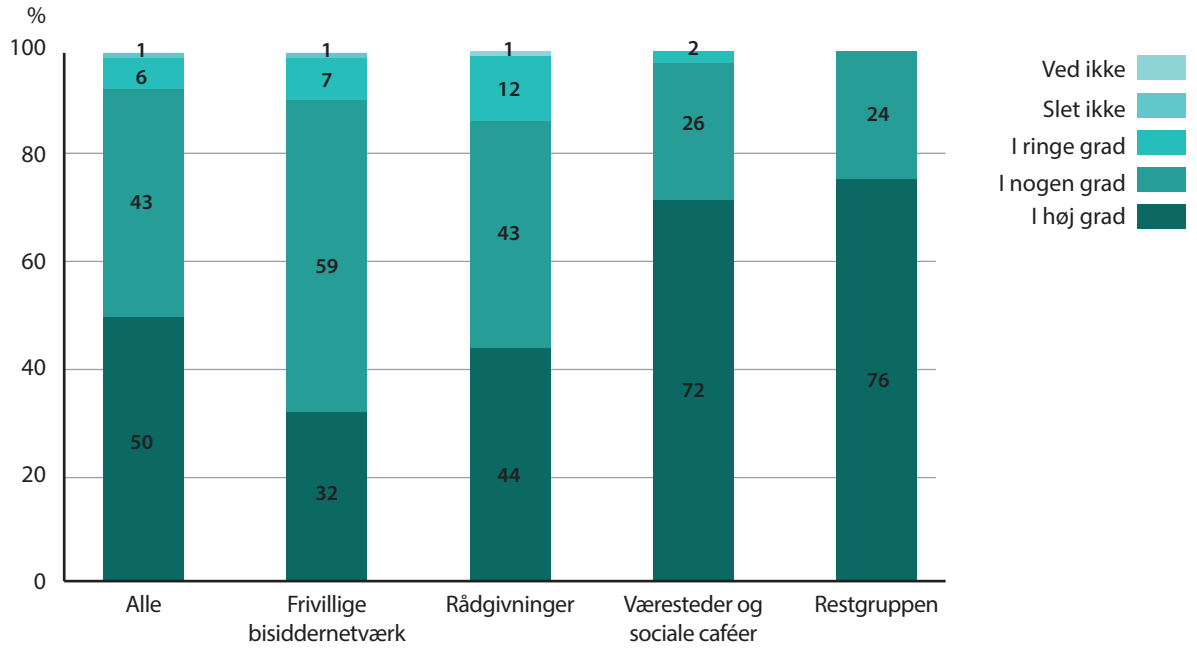
1% angiver, at man skal være medlem af organisationen (i dette tilfælde er medlemskab gratis, idet ordninger, der direkte eller indirekte koster penge, ikke er med i undersøgelsen).

15% har angivet andre krav som fx "man skal kunne tale dansk," eller "man skal være stoffri."

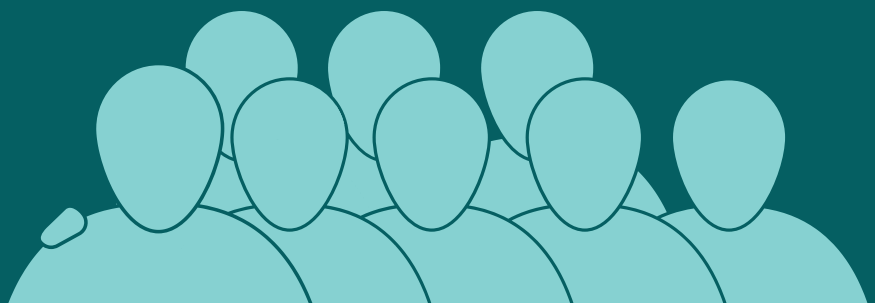
FIGUR 2
ANDELEN AF ORGANISATIONER, SOM STILLER KRAV FORUD FOR, AT MAN KAN FÅ BISIDDERHJÆLP, FORDELT PÅ TYPE AF KRAV



FIGUR 3
ORGANISATIONENS VURDERING AF, I HVOR HØJ GRAD DEM, DER KONTAKTER ORGANISATIONEN FOR AT FÅ BISIDDERHJÆLP, ER SOCIALT UDSATTE



Note: Respondenterne blev bedt om at vurdere dette med udgangspunkt i følgende definition af socialt udsatte: Mennesker med flere, komplekse og sammensatte problemer, herunder sindslidelse, misbrug af alkohol og/eller stoffer, hjemløshed, prostitution, fattigdom og mangelfulde sociale netværk.



Der tegner sig nogle tydelige forskelle mellem de forskellige typer ordninger for så vidt angår målgrupper. For de frivillige bisiddernetværk og -foreningers vedkommende er det hele 71%, der angiver, at alle kan få bisidderhjælp hos dem. De frivillige bisiddernetværk og -foreninger er dermed den type bisidderordning, der ser ud til at have den bredeste målgruppe. Derimod er rådgivningerne den type ordning, der stiller flest krav for, at man kan få bisidderhjælp hos dem. 84% af rådgivningerne angiver, at man skal tilhøre en bestemt målgruppe, og 61% angiver, at man skal være kendt af organisationen i forvejen.

Det kvantitative materiale peger altså på, at de frivillige bisiddernetværk og -foreninger er den gruppe bisidderordninger, der formelt er mest åben.

De frivillige bisiddernetværk og -foreninger er dog samtidig den gruppe, der i ringest grad vurderer, at de bliver kontaktet af socialt udsatte (figur 3). Kun 31% af de frivillige bisiddernetværk og -foreninger svarer, at de i høj grad bliver kontaktet af socialt udsatte, mens det gælder 44% af rådgivningerne og hele 72% af de sociale caféer og varmestuer.

Selvom de frivillige bisiddernetværk og -foreninger formelt set er de mest åbne, er de altså af den ene eller den anden grund også de ordninger, der bliver brugt mindst af socialt udsatte. Hvad årsagerne kan være hertil giver undersøgelsen ikke svar på, men en del af forklaringen kan sandsynligvis findes i ordningernes organisering (se nedenfor).

ORGANISERING

De bisidderordninger, der indgår i undersøgelsen, er organiseret meget forskelligt. Nedenfor skitseres nogle af de overordnede måder, hvorpå bisidderordningerne i undersøgelsen er organiseret. Der kan være overlap mellem de forskellige organiseringsformer, ligesom de tre overordnede typer bisidderordninger (hhv. frivillige bisiddernetværk og -foreninger, værestеder og sociale caféer samt rådgivninger) kan have forskellige organiseringer inden for samme type.

De systematiske bisidderordninger

De systematiske bisidderordninger er typisk karakteriseret ved, at ordet "bisidder" indgår i deres navn, eller at ordet optræder på organisationens hjemmeside, således at der ikke kan være tvivl om, at dette er én af deres primære funktioner. Bisidderne i disse ordninger er for langt størstedelens vedkommende frivillige, og de har typisk gennemført et bisidderkursus. Der er som regel en koordinator, som tager sig af at godkende og oplære nye bisiddere, fordele henvendelserne, sørge for løbende faglig sparring osv. Der er ofte formulerede retningslinjer for, hvad bisidderne må og ikke må, hvilke grænser der er for den hjælp, de kan tilbyde, osv.

De systematiske bisidderordninger kan dække store såvel som mindre geografiske områder, og bisidderne kan fysisk befinde sig sammen eller på forskellige lokaliteter, men de er centralt koordinerede.

EKSEMPEL En koordinator fra en systematisk bisidderordning fortæller, at brugerne af tilbuddet henvender sig selv, enten pr. telefon eller pr. mail. Indledningsvis er der en visitationsfase, hvor koordinatoren screener brugerne over telefon og efterfølgende afholder et visitationsmøde. Her gøres det bl.a. klart for borgeren, hvad det er, bisidderne kan hjælpe med. Herefter afholdes et andet møde, som fungerer som forberedelsesmøde, hvor bisidderen også er med. Forud for dette møde har koordinatoren sendt de relevante mødeakter og overleveringspapir med de vigtigste informationer til bisidderen. På forberedelsesmødet aftales det, hvad fokus skal være på mødet, samt hvad det evt. kan være, bisidderen skal supplere med på mødet. På selve mødet kan bisidderen tage notater, lave referat og supplere med spørgsmål osv. efter aftale med brugeren. Lige efter mødet med sagsbehandleren afholder bisidder og bruger et efterfølgende møde, hvor der gøres status over, hvordan borgeren oplevede mødet, hvordan kommunikationen blev oplevet osv.

Brugerne, som ofte ikke kender bisidderne på forhånd, kommer typisk i kontakt med ordningen ved at ringe på et centralt nummer, som besvares af koordinatoren eller én af bisidderne efter en fastlagt vagtplan, og der er ofte en nøje fastlagt procedure.

En fordel ved denne organiseringsform kan være, at der er klare linjer for bisidderne, at der kan sikres en vis kvalitet, og at ordningerne kan danne sig et overblik over, hvem der kontakter dem, hvad sagerne handler om osv. En ulempe, som også nævnes af nogle af bisidderne, er, at det kan være krævende for nogle brugere at deltage i så mange møder, og det kan i sig selv afskære nogle målgrupper fra at bruge tilbuddet. Endvidere kan der være nogle barrierer forbundet med den måde, brugerne kommer i kontakt med ordningen på, som sandsynligvis afskærer mange socialt udsatte fra at bruge de meget systematiske ordninger. Dette beskrives nærmere i afsnittet om kapacitet og oplevet efterspørgsel (side 22).

De uofficielle bisidderordninger

En overraskende stor del af de bisidderordninger, der indgår i undersøgelsen, har karakter af at være så godt som uofficielle. Når de indledningsvist bliver kontaktet og spurgt, om de har en bisidderordning, svarer de typisk: "Ikke officielt." Det gælder især de bisidderordninger, der udspringer fra sociale caféer og værestеder. Her synes bisidderordningen nærmest at være en forlængelse af det, der sker på værestedet i øvrigt. Det typiske er ikke, at brugeren kontakter en medarbejder og efterspørger bisidning, men snarere at medarbejderen (eller i nogle tilfælde en frivillig) gennem sin kontakt med brugeren bliver opmærksom på, at der skal finde et møde sted, og i visse tilfælde er det sågar bisidderen, der foranlediger mødet.

Det er også typisk, at disse steder ikke reklamerer med bisidning i pjecer eller på hjemmesider, eller i det hele taget bruger betegnelsen bisidder. For disse ordninger er bisidderopgaverne en integreret del af arbejdet, som der ofte ikke engang er truffet en overordnet beslutning om at udføre, men som opstår undervejs, fordi en medarbejder eller en frivillig møder en bruger, der har nogle problemer, man forsøger at hjælpe med.

EKSEMPEL En leder af et værested, som bruger en del ressourcer på bisidderopgaver, forklarer, at det officielt ikke er en del af deres kerneopgave at agere som bisiddere, men at det efterhånden er blevet mere og mere nødvendigt, fordi det betyder meget for stemningen på værestedet, når brugerne kommer med deres frustrationer over at blive trukket i kontanthjælp, ikke at kunne få boligsikring, ikke at forstå, hvad lægen siger, osv. De har derfor besluttet, at dette er en opgave, de vil prioritere, selvom det betyder, at der går ressourcer fra aktiviteter på værestedet.

Andre eksempler på uofficielle bisidderordninger er rådgivninger, der i begrænset omfang yder bisidderhjælp som led i deres rådgivning, eller organisationer, der arbejder med netværksgrupper, samtalegrupper og lignende, og i den forbindelse bliver opmærksomme på brugere, der har brug for bisidderhjælp. Et typisk svar fra denne type organisationer, når de spørges, om de tilbyder bisidderhjælp, er: "Det gør vi i visse tilfælde, hvis det giver mening."

Den helt indlysende fordel ved de uofficielle bisidderordninger er, at de ikke stiller krav til brugerne om selv at opsøge hjælpen. De kender brugerne i forvejen, og bisidderhjælpen fungerer som et supplement til en hjælp, der i forvejen ydes. Dertil kommer, at de uofficielle ordninger typisk er bemandet af kvalificeret og uddannet personale, som kender meget til det sociale område. Som bisidderordning betragtet er der imidlertid den store ulempe, at ordningen er forbeholdt de personer, der er kendt af organisationen i forvejen, og at muligheden for at få en bisidder ikke er ret kendt. Endelig nævner flere af de uofficielle ordninger, at manglende ressourcer er en hæmsko for at kunne levere den bisidderhjælp, de ønsker (se nærmere i afsnittet om kapacitet og oplevet efterspørgsel side 22).

De uafhængige

En mindre del af bisidderordningerne i undersøgelsen har en meget løs organisering, hvor de enkelte bisiddere opererer forholdsvis autonomt. Bisidderne i denne type ordninger er alle frivillige, og en del har brugerbaggrund, dvs. personlige erfaringer med fx rusmiddelafhængighed eller hjemløshed eller erfaringer som pårørende. Nogle af de uafhængige ordninger er underafdelinger til større organisationer og nogle er selvstændige enheder. Det mest typiske for disse ordninger er, at de har en nærmest ubegrænset åbningstid, hvor man i princippet kan henvende sig direkte til den enkelte bisidder hele ugen døgnet rundt. Kontakten sker ofte efter anbefaling fra andre, der har fået hjælp af den pågældende bisidder, og der er også eksempler på, at bisidderne selv tager kontakt til brugere via fx Facebook, hvis de bliver opmærksomme på en bruger, der har problemer med kontakten til kommunen mv.

I disse ordninger er der ingen central visitation af brugere, og der er ingen eller begrænset central koordinering af bisiddernes virke i øvrigt.

Fokus for disse ordninger synes at være at støtte de brugere, der skabes kontakt til, uanset om man kan definere støtten som bisidning, rådgivning eller noget andet. Når brugere henvender sig til disse ordninger, er det som regel ikke fordi, der er et konkret møde, de ønsker en bisidder til, men snarere fordi, de har en generel oplevelse af, at deres sag er kørt af sporet, de ikke får hjælp af kommunen, eller deres rettigheder er blevet krænket.

EKSEMPEL En bisidder fra en uafhængig ordning fortæller, at de i den pågældende ordning ikke tænker så meget over, om det, de laver, er bisidning eller rådgivning eller partsrepræsentation, de gør bare dét, der skal til. Hun synes, det fungerer godt med den hjælp, de tilbyder, og at de gør en stor forskel for de brugere, de hjælper. Hun synes dog også, det kræver meget af én selv som bisidder at vurdere, hvad man skal gå ind i, og hvilke grænser man skal sætte. Det har hun haft svært ved tidligere, hvor hun syntes, opgaverne tærede meget på hende, men det er noget, hun efterhånden blevet bedre til. Hun synes dog, det kunne være rart med bedre muligheder for faglig sparring, og at organisationen måske havde nogle retningslinjer for bisidderne.

En fordel ved denne organisering er, at brugerne kan møde en støtte, som ofte adskiller sig meget fra den hjælp, der tilbydes i andre ordninger. Der er ikke krav om lange indledende procedurer, og bisidderne har ofte personlige erfaringer, som brugerne kan identificere sig med og omvendt. Kontakten kan ske ad nogle kanaler, som er umiddelbare og anvendelige for brugerne, og nogle bisiddere er endda selv opsøgende.

Ulempen ved denne organisering er, at den stiller meget store krav til bisidderne. Dels skal de selv sortere i mængden af henvendelser, og dels kan de stå alene med faglige dilemmaer og spørgsmål. Når det ydermere er uklart, om der er tale om bisidning, rådgivning eller partsrepræsentation, kan bisidderne komme ud i situationer, hvor deres kvalifikationer ikke slår til, og hvor de påtager sig opgaver, de ikke er klædt på til.

KAPACITET OG OPLEVET EFTERSPØRGSEL

Som nævnt er der stor forskel på de forskellige ordningers størrelse og kapacitet. Langt hovedparten af respondenterne befinder sig imidlertid i mellemgruppen, som anslår, at de yder bisidderhjælp til 1-5 personer om ugen (figur 4). Her ses ikke den store forskel mellem de forskellige typer ordninger.

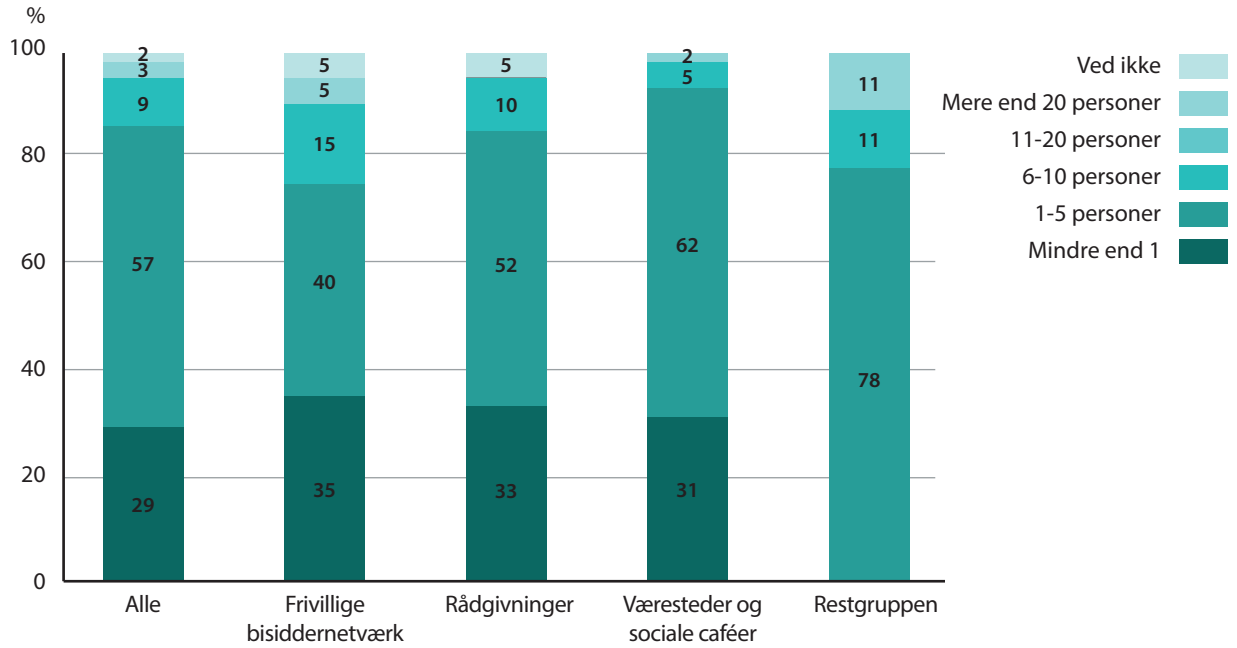
Samlet set angiver respondenterne langt overvejende, at de i høj eller i nogen grad kan imødekomme den efterspørgsel på bisidderhjælp, de oplever (figur 5). Der ses ikke den store forskel mellem de forskellige typer ordninger.

På spørgsmålet om, hvor ofte bisidderordningen oplever at måtte afvise folk, der henvender sig, svarer langt de fleste, at det sker aldrig eller sjældent (figur 6). Heller ikke her ses nogen nævneværdig forskel mellem de forskellige typer ordninger.

På baggrund af spørgeskemaundersøgelsen kunne man altså fristes til at konkludere, at behovet for bisidderordninger er tilgodeset. Dette er imidlertid ikke en slutning, man kan drage. Dels er det vigtigt at holde sig for øje, at behovet for bisidderordninger ikke er fokus for denne undersøgelse, og at dette bl.a. ville kræve en undersøgelse blandt et bredere udsnit af sociale tilbud og personer, der potentielt kunne have brug for bisidderordninger.

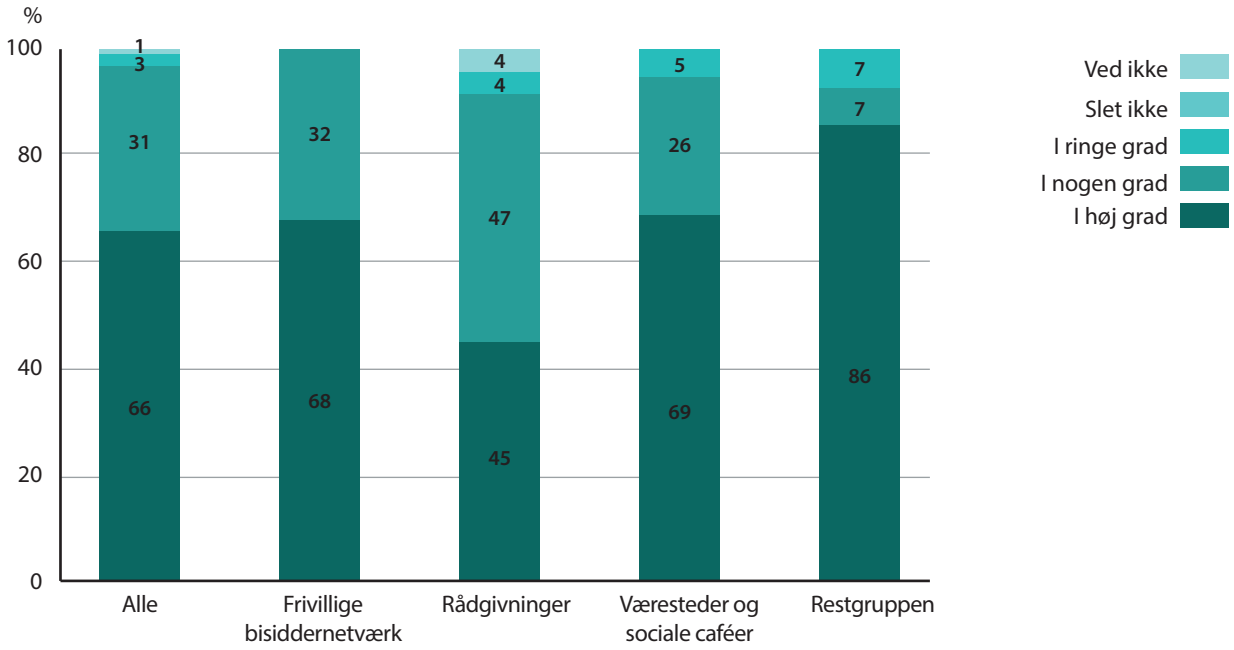
Dertil kommer, at det kvalitative materiale generelt udfordrer billedet af, at de eksisterende bisidderordninger oplever, at behovet for bisidderordninger er tilgodeset. Det hænger bl.a. sammen med de måder, hvorpå kontakten mellem brugere og bisiddere skabes.

FIGUR 4
ORGANISATIONENS VURDERING AF, HVOR MANGE PERSONER DER YDES BISIDDERHJÆLP TIL OM UGEN

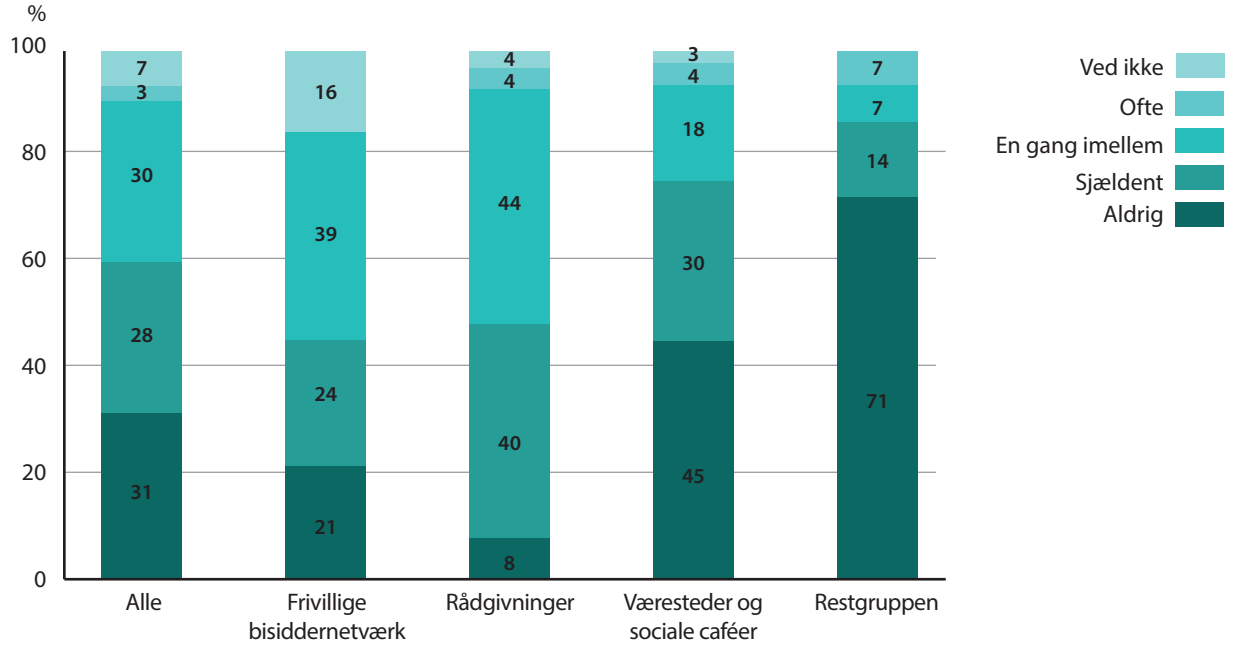


Note: Tallene er uvægtede, da spørgsmålet er brugt til at bestemme typernes vægt.

FIGUR 5
ORGANISATIONENS VURDERING AF, I HVOR HØJ GRAD DEN KAN IMØDEKOMME DEN OPLEVEDE EFTERSPØRGSEL PÅ BISIDDERHJÆLP



FIGUR 6
ORGANISATIONENS VURDERING AF, HVOR OFTE DEN MÅ AFVISE FOLK, DER HENVENDER SIG FOR AT FÅ BISIDDERHJÆLP



For så vidt angår sociale caféer og værestеder er det typisk, at deres organiseringsform har karakter af at være uofficiel (se afsnit om organisering side 19), og man skal derfor ofte komme på værestedet for at vide, at det er muligt at få en bisidder. Selvom det kun er en mindre del af værestederne og de sociale caféer, der ifølge spørgeskemaundersøgelsen stiller krav om, at man i forvejen er kendt af deres organisation, forklarer flere telefonisk, at de reelt kun yder bisidderhjælp til de personer, der i forvejen kommer på værestedet, fordi det i sagens natur kun er brugerne af stedet, der ved, at det er en mulighed.

EKSEMPEL En leder fra et værested fortæller, at bisidning ikke er en officiel ordning hos dem, da det formelt set ikke er noget, de bliver betalt for at udføre. Han oplever dog, at der er et stort behov for det, hvorfor man ved hjælp af frivillige alligevel tilbyder det. Kontakten til brugerne sker ved, at det gennem dagligdags samtaler i caféen bliver klart, at brugeren har nogle problemer med kommunen. På den baggrund tilbyder den frivillige nogle samtaler med brugeren og evt. også at gå med som bisidder.

Dette eksempel kan forklare, at en meget stor del af værestederne og de sociale caféer i spørgeskemaundersøgelsen angiver, at de sjældent eller aldrig afviser folk, der henvender sig for at få bisidderhjælp, og at de i høj grad kan følge med den efterspørgsel på bisidderhjælp, de oplever. Formuleringerne "henvende sig for at få bisidderhjælp" og "efterspørgsel på bisidderhjælp" er således formodentlig ikke særlig egnede i denne sammenhæng, idet kontakten mellem brugeren og bisidderen opstår på en langt mere uformel måde og ofte på foranledning af bisidderen.

En anden respondent, som i spørgeskemaet har svaret, at de aldrig afviser folk, der henvender sig for at få bisidderhjælp, skriver i en uddybende mail:

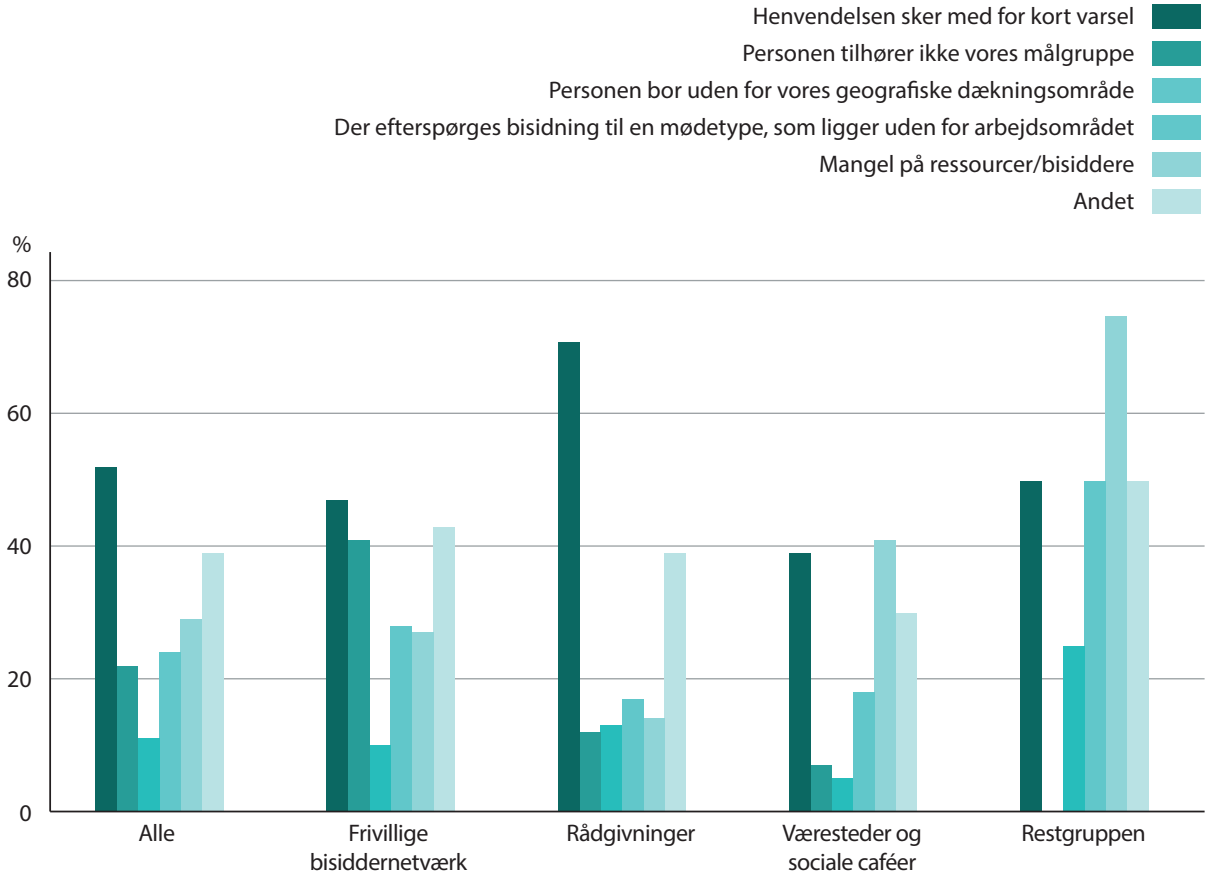
"*Vi er så heldige, at vi har to frivillige socialrådgivere, der hjælper 2 timer om ugen, men de i alt 4 timer slår slet ikke til. Vi ville hurtigt kunne beskæftige en fuldtidsmedarbejder med at skabe samarbejde med hjælpesystemet og være bisidder*".

Flere bisiddere fra forskellige typer ordninger forklarer også i interviews, at de bevidst ikke reklamerer for deres bisidderordning, fordi de ikke har tid til at påtage sig flere bisidderopgaver.

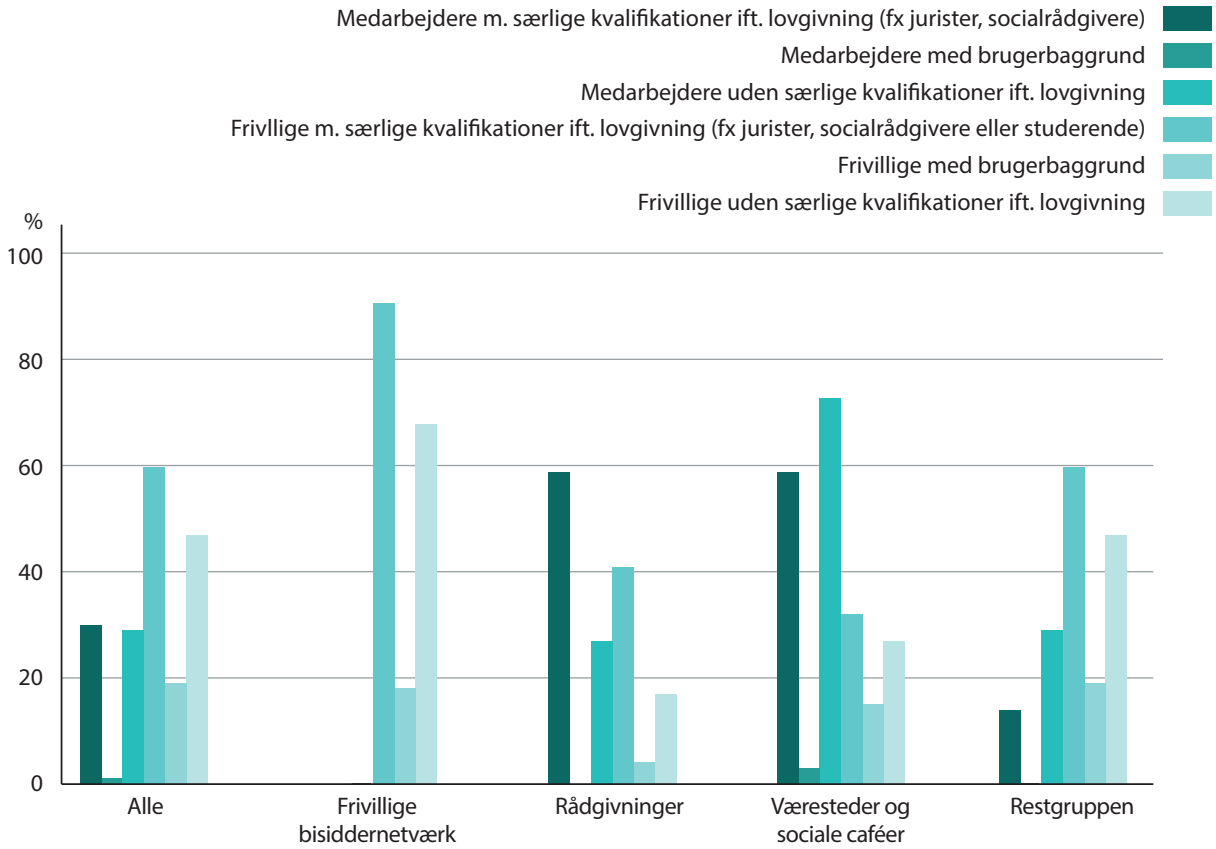
Spørgeskemaundersøgelsen viser da også (figur 7), at mangel på ressourcer/bisiddere er en forholdsvis almindelig grund til, at bisidderordningerne er nødt til at afvise folk, der henvender sig for at få en bisidder – især blandt værestеder og sociale caféer.

Samlet set er der indikationer på, at bisidderordningerne på trods af oplevelsen af at kunne imødekomme de henvendelser, de får, ikke nødvendigvis mener, at der ikke er et uopfyldt behov.

FIGUR 7
DE MEST ALMINDELIGE GRUNDE TIL, AT ORGANISATIONEN MÅ AFVISE FOLK, DER HENVENDER SIG FOR AT FÅ BISIDDERHJÆLP



FIGUR 8
ANDEL AF ORGANISATIONER, SOM HAR BISIDDERE MED SPECIFIKKE BAGGRUNDE, OPDELT PÅ TYPE AF BAGGRUND



BISIDDERNES BAGGRUND, OPLÆRING OG STØTTE

Den største gruppe bisiddere i undersøgelsen er frivillige med baggrunde som fx jurister og socialrådgivere (eller studerende inden for disse fag). 60% af alle bisidderordninger angiver (figur 8), at de har tilknyttet denne type bisiddere – ofte i kombination med bisiddere med andre baggrunde. For de frivillige bisiddernetværk og -foreningers vedkommende gælder det hele 91%. Dette er en markant forskel fra de øvrige typer bisidderordninger, som i høj grad også er bemandet med lønnede medarbejdere og med bisiddere (medarbejdere eller frivillige) uden formelle kvalifikationer i forhold til lovgivning.

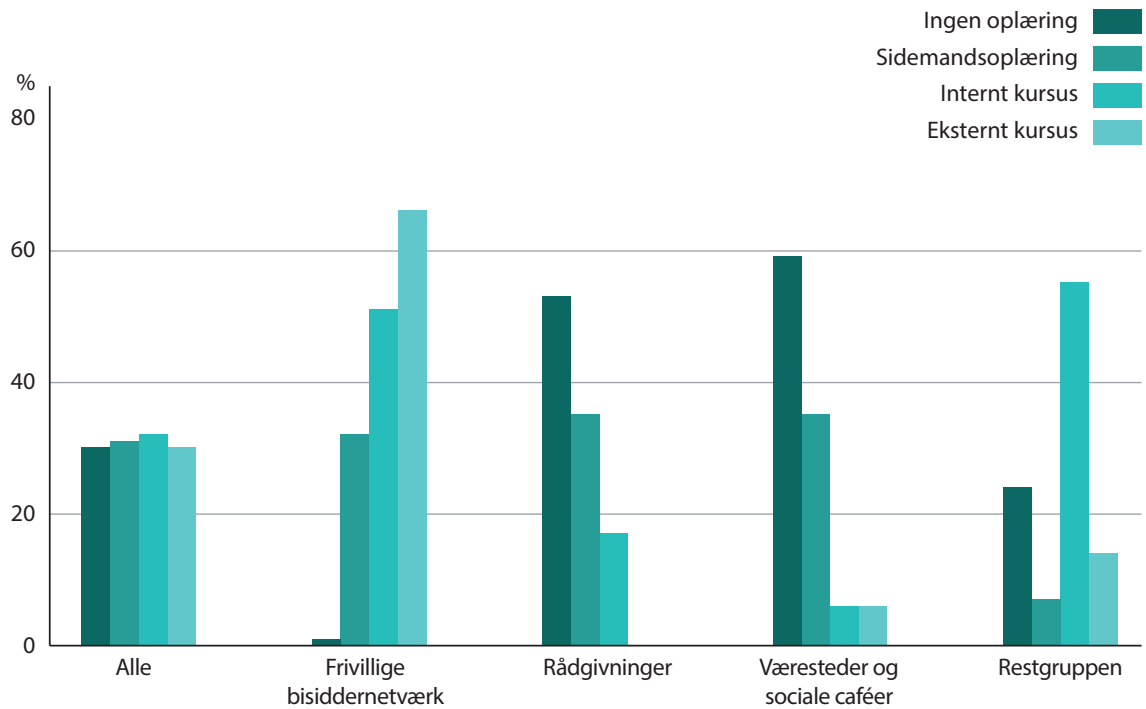
Flere frivillige bisiddernetværk- og foreninger fortæller desuden, at nye bisiddere bliver vurderet i forhold til fx deres arbejdserfaringer og deres evne til at kommunikere og skabe god kontakt til borgerne, før de bliver godkendt som bisiddere.

De frivillige bisiddernetværk og -foreninger er de ordninger, der ser ud til at have den mest grundige og systematiske oplæring af bisiddere. 66% af de frivillige bisiddernetværk og -foreninger oplyser (figur 9), at deres bisiddere får oplæring i form af et eksternt kursus. Flere nævner i den forbindelse, at de har deltaget i bisidderkurser, som udbydes af Center for Frivilligt Socialt Arbejde.

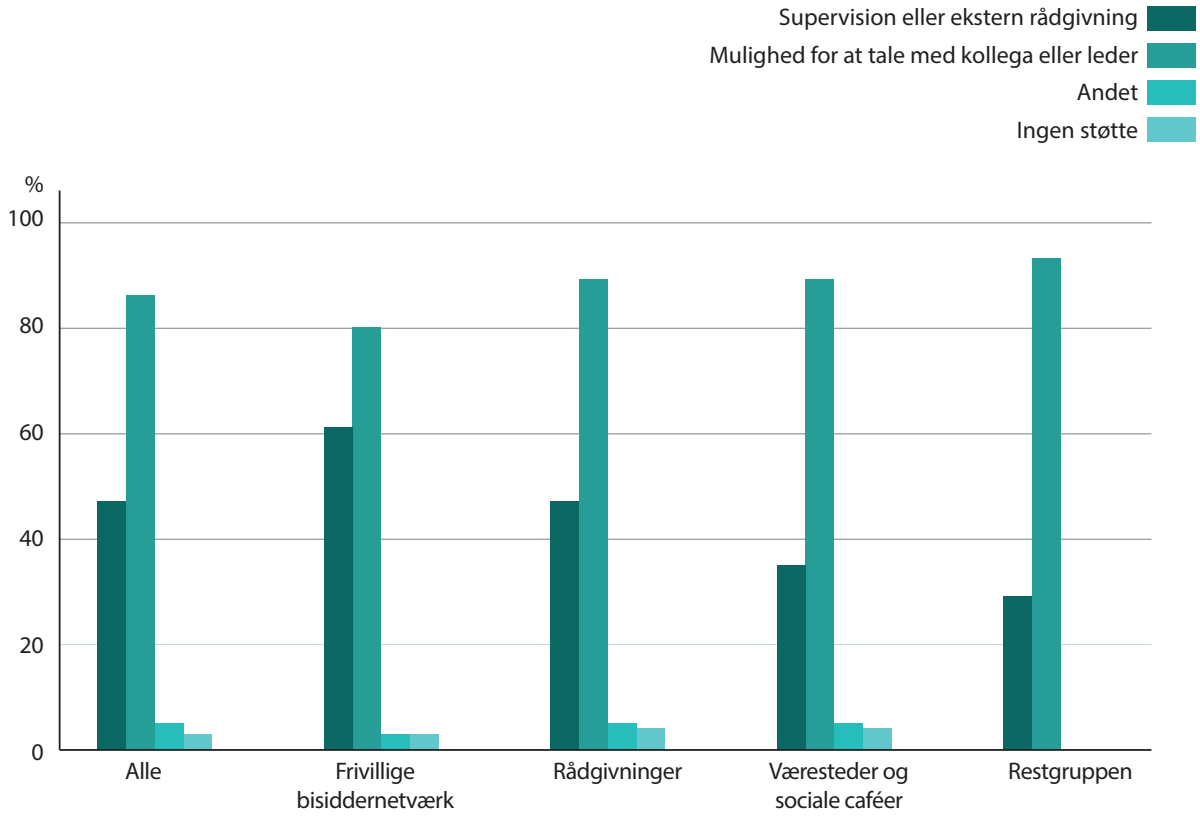
En ganske stor del af både rådgivningerne og værestederne angiver, at bisidderne ingen oplæring får i relation til rollen som bisidder. Dette skyldes formodentlig, at der er tale om erfarne medarbejdere, som har med målgruppen at gøre til daglig, og som også i deres øvrige arbejde samarbejder med diverse myndigheder. Derfor opleves bisidderrollen muligvis ikke som noget særligt.

97% af respondenterne har angivet (figur 10), at der i deres bisidderordning findes én eller anden form for løbende støtte til bisidderne, fx i form af ekstern rådgivning og supervision eller mulighed for at sparre med en leder eller kollega. Her ses ingen nævneværdig forskel mellem de forskellige ordninger.

FIGUR 9
ANDEL AF ORGANISATIONER, SOM ANVENDER FORSKELLIGE METODER TIL OPLÆRING AF BISIDDERE, OPDELT PÅ OPLÆRINGSMETODE



FIGUR 10
ANDEL AF ORGANISATIONER, SOM TILBYDER DERES BISIDDERE STØTTE, FORDELT PÅ TYPEN AF STØTTE



I interviewmaterialet ses dog flere eksempler på bisiddere, der ikke oplever at have nogen støtte i forbindelse med deres opgaver som bisiddere.

EKSEMPEL En frivillig bisidder fra et værested oplyser, at han ikke har nogen uddannelsesmæssige forudsætninger for at være bisidder, at han ikke har fået nogen oplæring, og at der ikke er mulighed for ekstern rådgivning eller supervision. Han forsøger så godt han kan at følge med i ny lovgivning osv., og kommer han ud for noget vanskeligt i forbindelse med sine bisidderopgaver, må han bruge sit private netværk.

EKSEMPEL En bisidder fra et frivilligt bisiddernetværk oplyser, at hun ikke har fået nogen oplæring, at hun aldrig mødes med de andre bisiddere i netværket, og at hun ikke mener, der er retningslinjer for, hvordan de i den pågældende organisation skal agere som bisiddere.

EKSEMPEL En bisidder fra et frivilligt bisiddernetværk fortæller, at han oplever, at der mangler faglig støtte, og at han føler sig meget alene med de opgaver, han har som bisidder.

Der kan ikke på baggrund af undersøgelsen konkluderes noget entydigt om, hvad manglen på oplæring og faglig støtte betyder for opgavevaretagelsen, men det kan konstateres, at de ordninger, der mangler faglig støtte, typisk er organiseret som såkaldt uafhængige ordninger (se afsnit om organisering side 19) med de fordele og ulemper, det kan indebære. Dertil kommer, at der formodentlig er større risici forbundet med manglende oplæring og faglig støtte, når bisidderne er frivillige, der samtidig ikke har en uddannelsesmæssig baggrund, som klæder dem på til opgaven.

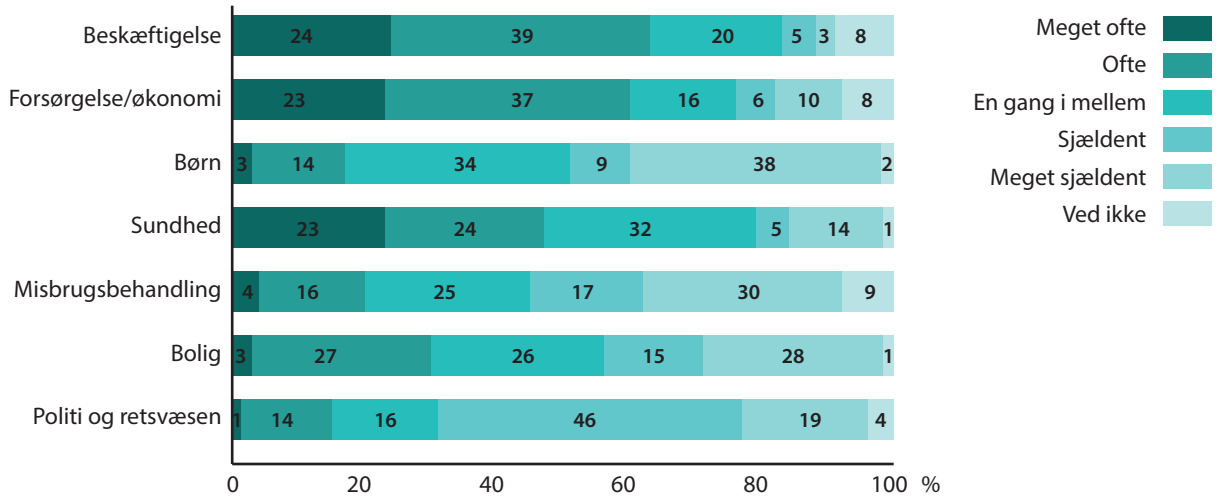
Uoverensstemmelsen mellem de kvantitative og de kvalitative data kan endvidere pege på, at opfattelsen af bisiddernes oplæring og støtte er mere positiv blandt organisationernes ledelse og koordinatorer (som typisk er dem, der har udfyldt spørgeskemaerne) end blandt de enkelte bisiddere.

BISIDDEROPGAVERNES INDHOLD OG AFGRÆNSNING

De fleste bisidderordninger (71%) tilbyder bisidning til alle typer møder med offentlige instanser (tal ikke vist), mens en mindre del har besluttet at undtage enkelte typer møder (fx møder om foranstaltninger i forbindelse med børn), som de vurderer, falder uden for deres kompetenceområde. Enkelte bisidderordninger har begrænset sig til nogle bestemte områder, fx møder/samtaler i sundhedsvæsenet eller endnu mere specifikt til fx møder i misbrugscentre.

Samlet set viser besvarelserne (figur 11), at de typer møder, bisidderne oftest deltager i, handler om beskæftigelsesindsats, økonomi og forsørgelse samt møder i sundhedsvæsenet. Her ses ikke den store forskel mellem de forskellige typer ordninger.

FIGUR 11
ORGANISATIONENS VURDERING AF, HVOR OFTE DEN YDER BISIDDERHJÆLP TIL FORSKELLIGE MØDER, OPDELT PÅ TYPE AF MØDE



Note: For præcisering af mødetype henvises til spørgsmålsformulering i spørgsmål 13, bilag 1

I undersøgelsen er en bisidderordning som nævnt defineret som *"en organiseret tjeneste, hvor en medarbejder eller en frivillig, som er uafhængig af offentlige myndigheder, tilbyder at gå med en person, der er socialt udsat til samtale hos en offentlig instans (…)."*

Når det i undersøgelsen er vurderet, om en organisation tilbyder bisidderhjælp eller ej, er der lagt vægt på det element, der handler om at *gå med*. Som det også er nævnt indledningsvist, er der en lang række organisationer, der ikke selv anvender ordet *bisidder* om det, de laver, men som i høj grad tilbyder at *gå med*. Nogle af respondenterne giver det andre betegnelser som "følgeven," "brobygning" eller "ledsagelse," men deres arbejde vurderes at falde ind under undersøgelsens definition af bisidning.

I interviewmaterialet fremkommer forskellige eksempler på, hvilke overvejelser bisidderne gør sig om, hvad det vil sige at være bisidder. Det drejer sig både om, hvilken funktion de har, og hvilke begrænsninger der er forbundet med rollen som bisidder.

EKSEMPEL En bisidder fra et frivilligt netværk nævner, at de gør meget ud af, at de ikke er rådgivere eller partsrepræsentanter. Det har bl.a. noget at gøre med, at de ikke har nogen forsikring, hvis de giver fejlagtig rådgivning.

EKSEMPEL En bisidder fra et værested beskriver det, hun laver, som at være en slags tolk, der oversætter det, brugeren siger, så sagsbehandleren kan forstå det og omvendt, og på den måde mindske frustrationen hos begge parter.

EKSEMPEL En bisidder fra en rådgivning forklarer, at han ser det som sin hovedopgave at sikre, at rammerne for mødet er gode, og at alt sker, som det bør efter reglerne. Han oplever indimellem at tage med borgere ud til møder, hvor han ikke deler borgerens synspunkt. Her er opgaven at sikre, at alle rammer, procedurer osv. bliver fulgt korrekt, så den endelige beslutning er truffet på en ordenlig måde.

Noget overraskende, der er identificeret i undersøgelsen er, at enkelte bisiddere ikke definerer deres opgave som dét at *gå med*, men i ligeså høj grad at give rådgivning og sågar at få fuldmagt fra brugere til at handle på deres vegne – det drejer sig vel at mærke om ordninger, der selv kalder sig bisidderordninger. Enkelte respondenter, som i flere år har fungeret som bisiddere for en organisation, fortæller, at de aldrig har været med en bruger til et møde, og at dét, de laver, primært er rådgivning over mail og telefon. Tilsyneladende har de i deres organisation ikke drøftet, hvad forskellen mellem bisidning og rådgivning er, eller de har fortolket bisidderrollen meget bredt.

BETYDNINGEN AF OG BEHOVET FOR BISIDDERE

Det er gennemgående, at både brugere og bisiddere har oplevelsen af, at det gør en stor forskel for brugerens forløb med den pågældende myndighed, om der er en bisidder med – og ikke mindst for, hvordan borgeren bliver behandlet i den konkrete samtale.

EKSEMPEL En bruger fortæller, at han generelt følte sig dårligt behandlet af kommunen, indtil der kom en bisidder med. Han mener selv, at det var altafgørende for sagen, og at han ikke ville have fået en bolig, hvis det ikke havde været for bisidderen.

Flere brugere og bisiddere har lignende oplevelser af, at ting pludselig kan lade sig gøre, når der er en bisidder med. Pludselig kan man få behandling, der tidligere er blevet afslået, eller der går penge ind på kontoen, man selv har rykket for i ugevis.

Det er helt gennemgående, at brugerne oplever, at der bliver talt til dem på en anden måde, når der er en bisidder med. Dette er noget, mange bisiddere bekræfter.

EKSEMPEL En bisidder fra et værested fortæller om en situation, hvor brugeren havde en telefonsamtale med sin sagsbehandler på medhør, mens bisidderen var sammen med brugeren. Bisidderen kunne konstatere, at tonen skiftede markant, da bisidderen tog ordet, og sagsbehandleren blev klar over, at der var en anden til stede.

Brugerne giver flere eksempler på, at det kan have både praktiske og følelsesmæssige funktioner at have en bisidder med.

EKSEMPEL En bruger forklarer, at det giver en følelse af tryghed, når der er en bisidder med. At kunne forberede mødet sammen med én giver ro og betyder, at man er mindre bange for at sige sin mening til mødet. Det er også rart, at man kan tale om mødet bagefter. Man kan vende, hvordan det er gået, hvilke beskeder der blev givet, og hvilke aftaler der blev lavet.

EKSEMPEL En bruger fortæller, at det, han oplever, når han er til møde med kommunen, er, at der kommer for mange ord og paragraffer – det er som et maskingevær, der ikke holder pause. Der kan det være godt med en bisidder, der kan sørge for, at der bliver en pause, så man har tid til at forstå, hvad der sker. Bisidderen kan også notere ned, hvad der sker til mødet, hvad sagsbehandleren har sagt, eller hvad sagsbehandleren hedder. Det kan være meget hjælpsomt, når man selv husker dårligt.

Mange fortæller også om oplevelsen af, at bisidderen kan fungere som en slags lyddæmper, så man ikke sidder og råber og hidser sig op. Måske har man endda aftalt et tegn, bisidderen kan lave, som viser, at man lige skal dæmpe sig. Både brugere og bisiddere synes at være enige om, at bisidderen har denne konfliktdæmpende funktion. Det kan godt være, bisidderen og brugeren er enige om, at sagsbehandleren er urimelig, men det er ikke nødvendigvis så klogt at råbe skældsord til vedkommende under mødet. Det kan bisidderen hjælpe med at undgå.

Det kvalitative data rejser spørgsmålet om, hvorvidt det er en nødvendighed for at kunne hjælpe nogen, at man faktisk kender dem. Der peges på, at behovet for bisiddere bliver større i takt med, at offentlige myndigheder bliver mere og mere fremmede for borgerne, og at man i stadigt ringere grad har en relation til sin sagsbehandler.

EKSEMPEL En bisidder argumenterer for, at det er helt essentielt for at kunne hjælpe nogen, og især mennesker med meget komplekse og sammensatte problemer, at man faktisk kender dem. Der kan være tale om mennesker med kaotiske livsvilkår, som har vanskeligt ved at huske og at redegøre for sammenhænge i deres liv. Derfor er det vigtigt, når der er tale om den mest udsatte gruppe brugere, at bisidderen kender brugeren ret indgående i forvejen. Af samme grund er det også helt forståeligt, at det er vanskeligt for en sagsbehandler eller en læge, der aldrig har set brugeren før, at forstå, hvad vedkommende vil, og vurdere, hvilke behov for hjælp brugeren har.

Det er en helt gennemgående vurdering i det kvalitative materiale, at der blandt socialt udsatte er et stort behov for bisiddere, som ikke bliver imødekommet. Flere bisiddere giver udtryk for, at de ville ønske, de selv kunne tilbyde bisidderhjælp til flere brugere, og enkelte giver udtryk for, at de generelt ville ønske, der fandtes flere ordninger, der tilbød bisidderhjælp. Dette stemmer dårligt overens med det kvantitative materiale, hvor 66% af alle respondenter angiver, at de i høj grad kan imødekomme den efterspørgsel, de selv oplever på bisidderhjælp (figur 5), men dette kan som nævnt hænge sammen med den noget misvisende term "efterspørgsel", som formodentlig langt fra er det samme som "behov" (se også afsnit om kapacitet og oplevet efterspørgsel side 22).

SAMARBEJDET MELLEM BISIDDER OG SAGSBEHANDLER

De bisiddere, der er blevet interviewet i undersøgelsen, har primært omtalt samarbejdet med sagsbehandlere, selvom en del af de bisidderopgaver, der udføres, også vedrører møder med bl.a. sundhedspersonale. Derfor er det alene samarbejdet med sagsbehandlere, der omtales i det følgende.

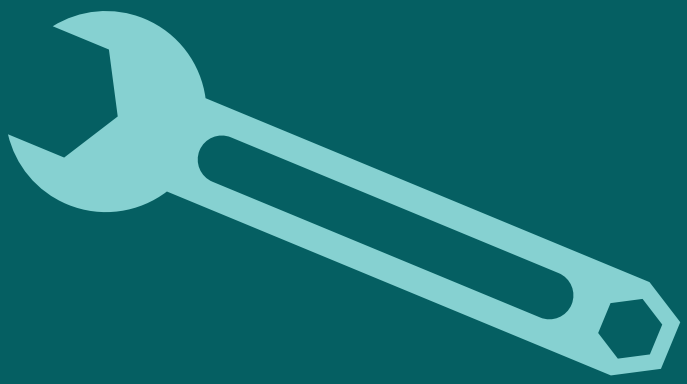
Gennemgående beskriver bisidderne i undersøgelsen et positivt samarbejde med de sagsbehandlere, de møder. Det er opfattelsen, at de fleste sagsbehandlere godt kan se værdien af, at der er en person med til mødet, som kender brugeren bedre, end de selv gør, som kan skabe kontinuitet, lette kommunikationen og være med til at sænke konfliktniveauet. Flere nævner også, at sagsbehandlerne eksplicit har givet udtryk for, at de er glade for, at bisidderen er med.

EKSEMPEL En bisidder fortæller, at det er hans opfattelse, at de har et godt ry på jobcentret, hvor de ofte deltager i møder, men at der er en mindre del af sagerne, hvor sagsbehandleren giver udtryk for, at hun eller han helst er fri for, at der er en bisidder med.

EKSEMPEL En bisidder fortæller, at nogle sagsbehandlere godt kan føle sig angrebet eller mistænkeliggjort, fordi der er en bisidder med. Nu syntes de lige, de havde sådan en god relation med borgeren.

Flere bisiddere fortæller, at de gør meget ud af at have en venlig og høflig attitude over for sagsbehandlerne, melde deres ankomst på forhånd, ikke være for kritiske og konfronterende osv., fordi de oplever, at dette øger samarbejdsviljen hos sagsbehandleren. Nogle gange har kommunen imidlertid selv opstillet nogle regler for bisidderne, som begrænser bisiddernes rolle.

EKSEMPEL En bisidder fortæller om en kommune, hvor det er en generel regel ved møderne, at bisidderen ikke på egen foranledning må sige noget, men kun deltage i samtalen, hvis brugeren selv henvender sig til bisidderen. Dette opleves som en lidt upraktisk måde at samarbejde på, idet det stiller store krav til brugeren, og måske ikke giver brugeren det fulde udbytte af at have en bisidder med.



POTENTIALE FOR FORBEDRING

Undersøgelsens kvalitative del peger på en række forhold, bisidderne mener kunne forbedre den ordning, de selv er tilknyttet.

Flere ressourcer

Mange peger på behovet for flere ressourcer i form af flere medarbejdere, frivillige eller midler til at dække forskellige udgifter.

Mange af de bisidderordninger, der kan karakteriseres som "uofficielle", peger på, at de godt kunne ønske sig, at deres ordning var mere formaliseret. Nogle nævner ønsket om at have ressourcer til at opbygge et egentligt korps af bisiddere, som kunne påtage sig bisidderopgaver uden at skulle have dårlig samvittighed i forhold til den øvrige opgavevaretagelse, fx på et værested.

EKSEMPEL En frivillig bisidder på et værested fortæller, at han ofte hører om folk, der har brug for hjælp, og som har kæmpet mod systemet i mange år. Han vil meget gerne hjælpe alle dem, han kan, men som han siger, må der være en grænse, hvis han også selv skal have et privatliv.

Andre peger på behovet for lønnede medarbejdere, som kunne spille en større roller i forhold til koordinering og faglig sparring.

EKSEMPEL En bisidder fra et frivilligt netværk mener, at der i hendes organisation er brug for flere ressourcer i form af lønnede medarbejdere, som påtager sig en større rolle i forhold til at støtte de frivillige og få ordningen til at fungere bedre.

Andre efterlyser ressourcer til dækning af forskellige udgifter, fx markedsføring og bisiddernes udgifter til kørsel.

Bedre procedurer

Visse bisidderordninger nævner selv, at de har nogle omstændelige processer, der handler om visitation, forberedelse og opfølgning, som måske kan gøre det svært for nogle brugergrupper at bruge tilbuddet

EKSEMPEL En bisidder fortæller, at det af og til opleves som et problem, at brugeren to gange skal møde fysisk op (visitations- og formøde), før hun eller han kan få bisidderhjælp, og at en kortere visitationsfase formodentlig kunne gøre tilbuddet mere tilgængeligt.

Andre finder derimod, at der er for lidt tid til forberedelse, og at man af og til ikke ved nok om sagen, inden man møder op.

Der synes således at være nogle overvejelser om, hvordan man kan sørge for procedurer, der sikrer tiltrækkelig forberedelse, uden at man udmatter brugerne med alt for mange lange møder.

Kompetenceløft

Flere bisiddere efterspørger en systematisk oplæring, så der fx blev stillet et generelt krav om at alle bisiddere havde været på bisidderkursus, inden de begyndte at fungere som bisiddere.

En bisidder foreslår specifikt, at man kunne tilbyde kurser, som satte fokus på socialt udsatte, som kan være en særlig målgruppe, der kræver noget ekstra.

Bedre koordinering og løbende faglig støtte

Enkelte bisiddere oplever, at der i deres ordning mangler koordination, dokumentation og kvalitetssikring. Nogle enkelte beskriver følelsen af at være meget alene med sagerne og af at mangle sparring og retningslinjer. Dette er uddybet i afsnittet om bisiddernes baggrund, oplæring og støtte (side 27).

PERSPEKTIVERING

SYNLIGHED OG TILGÆNGELIGHED

Hvis bisidning skal blive tilgængeligt for en bred kreds af socialt udsatte, er det nødvendigt, at de eksisterende ordninger kommer frem i lyset, og at der skabes åbenhed omkring, hvilke organisationer der tilbyder bisidning. Det betyder både, at de frivillige bisiddernetværk og -foreninger, der findes, formidler deres tilbud til socialt udsatte ved fx at være til stede dér, hvor socialt udsatte færdes, og at de uofficielle ordninger, der findes, bliver mere formaliserede eller alternativt begynder at samarbejde mere med organisationer, der arbejder systematisk med bisidning. En konkret anbefaling kunne fx være, at væresteder, hvor socialt udsatte kommer, indledte faste samarbejder med frivillige bisiddernetværk og -foreninger i deres lokalområde.

BARRIERER FOR SOCIALT UDSATTES BRUG AF BISIDDERE

Undersøgelsen peger på, at der eksisterer en række barrierer for socialt udsattes brug af bisiddere. Udgangspunktet for undersøgelsen er, at socialt udsatte på forhånd har begrænsede muligheder for at tage en bisidder med til et møde. Men også adgangen til de ordninger, socialt udsatte formelt kan anvende, begrænses af en række forhold.

Hvis en bisidderordning skal være tilgængelig for socialt udsatte, er det vigtigt, at hjælpen er alment kendt, at den er fleksibel, at procedurerne ikke er for lange og komplicerede, og at bisidderen samtidig har tid til at lære brugeren at kende og sætte sig ind i hendes/hans situation. Dertil kommer, at der sandsynligvis er brug for mere opsøgende arbejde, idet det stiller visse krav til brugerne overhovedet at identificere, at de har brug for en bisidder.

BISIDDERROLLENS SÆRLIGE KVALITETER OG BEGRÆNSNINGER

En bisidder er pr. definition en person, der støtter brugeren uden at overtage ansvaret eller styringen fra brugeren. Dette er noget særligt, der adskiller bisiddere fra rådgivere, advokater mv. For at bevare bisiddernes særlige kvaliteter er det nødvendigt med et vedvarende fokus på opkvalificering og faglige retningslinjer i de enkelte bisidderordninger.

Til gengæld er det også vigtigt, at der er adgang til rådgivning og juridisk bistand, når der er behov for det, og at denne rådgivning og bistand er kvalificeret. Det kan betyde, at en bisidder, der ikke har tilstrækkelige kvalifikationer, må henvise til andre. Det forudsætter naturligvis, at der er tilstrækkelige rådgivninger mv. at henvise til. Undersøgelsen tyder på, at det ikke er tilfældet, hvorfor løsningen bliver den næstbedste: At bisidderne af og til påtager sig den store – også *for* store – opgave, det er at være både bisidder, rådgiver og koordinator for brugerne.

Det er værd at overveje, om der er behov for en helt anden slags støtte, som dels sker på brugernes egne præmisser og dels støtter brugerne i at identificere behovet for hjælp og samordne de forskellige indsatser.

MERE VIDEN

Denne rapport anslår nogle temaer, som kalder på nærmere undersøgelse.

Det antydes i materialet – uden at dette har været undersøgelsens egentlige fokus – at der er et stort og også udækket behov for bisidderordninger. Der mangler dog en mere systematisk undersøgelse af dette, herunder blandt en bredere kreds af socialt udsatte, der potentielt kunne have brug for bisidderordninger og blandt sociale tilbud, som *ikke* tilbyder bisidning, men som oplever at blive kontaktet af borgere, der har brug for bisidning.

Undersøgelsen antyder desuden, at behovet for bisiddere er voksende, og at det bl.a. kan skyldes offentlige myndigheders manglende evne til at samarbejde med borgerne på egen hånd. Det store behov for bisiddere såvel som rådgivning og koordinering tyder på, at systemet er tilrettelagt på en måde, så borgernes ret til rådgivning og vejledning og til en helhedsorienteret indsats reelt ikke imødekommes. Også dette kalder på nærmere undersøgelse.

BILAG

BILAG 1: SPØRGESKEMA

Spørgeskema

(Bemærk at alle spørgsmål ikke nødvendigvis blev stillet til alle respondenter, da nogle spørgsmål blev sorteret fra på baggrund af svarene på forudgående spørgsmål)

Spørgsmål 1:
Tilbyder jeres organisation bisidderhjælp?

- ○ Ja
- ○ Nej

Spørgsmål 2:
Hvad er de primære arbejdsopgaver i jeres organisation? ***(sæt gerne flere krydser)***

- ☐ Bisidning
- ☐ Rådgivning
- ☐ Varmestue/café/værested
- ☐ Netværk/aktivitet
- ☐ Beskæftigelse
- ☐ Andet – uddyb gerne:

_____

_____

Spørgsmål 3:
Hvilke krav stiller I, forud for at man kan få bisidderhjælp hos jer? ***(Sæt gerne flere krydser)***

- ☐ Ingen krav, alle kan få hjælp
- ☐ Man skal tilhøre en bestemt målgruppe - definer gerne målgruppen:

_____

_____

- ☐ Man skal i forvejen være kendt af vores organisation/institution
- ☐ Man skal være formelt indskrevet eller bevilget hjælp hos os
- ☐ Man skal være medlem (gratis)
- ☐ Man skal være medlem (betalt)
- ☐ Man skal betale for hjælpen
- ☐ Andre/andet - uddyb gerne:

_____

_____

Følgetekst:
Målgruppen socialt udsatte er ikke entydigt defineret. Rådet for Socialt Udsatte definerer gruppen som: mennesker med flere, komplekse og sammensatte problemer, herunder sindslidelse, misbrug af alkohol og/eller stoffer, hjemløshed, prostitution, fattigdom og mangelfulde sociale netværk.

Spørgsmål 4:
I hvilken grad vil du vurdere, at dem, der kontakter jer med henblik på at få bisidderhjælp, er socialt udsatte (med udgangspunkt i ovenstående definition af socialt udsatte)?

- ○ I høj grad
- ○ I nogen grad
- ○ I ringe grad
- ○ Slet ikke
- ○ Ved ikke

Spørgsmål 5:
Hvilken baggrund har jeres bisiddere? ***(Sæt gerne flere krydser)***

- ☐ Medarbejdere med særlige kvalifikationer ift. lovgivning (fx jurister, socialrådgivere)
- ☐ Medarbejdere med brugerbaggrund (fx personlige erfaringer med psykisk sygdom eller rusmiddelafhængighed)
- ☐ Medarbejdere uden særlige kvalifikationer ift. lovgivning (fx medhjælpere, værestedsmedarbejdere)
- ☐ Frivillige med særlige kvalifikationer ift. lovgivning (fx jurister, socialrådgivere eller studerende)
- ☐ Frivillige med brugerbaggrund (fx personlige erfaringer med psykisk sygdom eller rusmiddelafhængighed)
- ☐ Frivillige uden særlige kvalifikationer ift. lovgivning

Spørgsmål 6:
Hvilke typer af oplæring får jeres bisiddere ift. deres rolle som bisidder? ***(Sæt gerne flere krydser)***

- ☐ Ingen oplæring
- ☐ Sidemandsoplæring
- ☐ Internt kursus
- ☐ Eksternt kursus

Spørgsmål 7:
Hvilken støtte får bisidderne ift. rollen som bisidder? ***(Sæt gerne flere krydser)***

- ☐ Supervision eller ekstern rådgivning
- ☐ Mulighed for at tale med kollega eller leder

- ☐ Andet:

  _____

  _____

- ☐ Ingen støtte

Spørgsmål 8:
Hvor mange timer om ugen har I typisk åbent for henvendelser vedr. bisidderhjælp (fx telefontid eller åbningstid, hvor der er bisiddere til stede)?

_____

Spørgsmål 9:
Hvor mange bisiddere har I pt. tilknyttet?

_____

Spørgsmål 10:
Hvor mange personer anslår du, at I yder bisidderhjælp til om ugen?

- ○ Mindre end 1
- ○ 1-5 personer
- ○ 6-10 personer
- ○ 11-20 personer
- ○ Mere end 20 personer
- ○ Ved ikke

Spørgsmål 11:
Hvor ofte oplever I, at I må afvise folk, der henvender sig?

- ○ Ofte
- ○ En gang imellem
- ○ Sjældent
- ○ Aldrig
- ○ Ved ikke

Spørgsmål 12:
Hvad er de mest almindelige grunde til, at I må afvise folk der henvender sig? ***(sæt gerne flere krydser)***

- ☐ Henvendelsen sker med for kort varsel

- ☐ Personen tilhører ikke vores målgruppe
- ☐ Personen bor uden for vores geografiske dækningsområde
- ☐ Der efterspørges bisidning til en type møde, som ligger uden for vores arbejdsområde
- ☐ Mangel på ressourcer/bisiddere
- ☐ Andet:

_____

_____

Spørgsmål 13:
Hvilke(n) type møder kan I yde bisidderhjælp til? ***(sæt gerne flere krydser)***

- ☐ Alle typer møder med offentlige instanser
- ☐ Møder om beskæftigelse (ressourceforløb, praktik, afklaring mv.)
- ☐ Møder om forsørgelse og økonomi (kontanthjælp, pension, sygedagpenge, enkeltydelser mv.)
- ☐ Møder om børn (støtte i hjemmet, anbringelser, samvær mv.)
- ☐ Møder med sundhedsvæsnet (læger og hospitaler)
- ☐ Møder om misbrugsbehandling (medicin, samtaleforløb, døgnbehandling mv.)
- ☐ Møder om bolig (boligindstilling, botilbud, herberger mv.)
- ☐ Møder med politi og retsvæsen (fogedret, skifteret mv.)

Spørgsmål 14:
Hvor ofte vurderer du, at I yder bisidderhjælp til følgende typer af møder?

	Meget ofte	Ofte	En gang imellem	Sjældent	Meget Sjældent	Ved ikke
Møder om beskæftigelse (ressourceforløb, praktik, afklaring mv.)	○	○	○	○	○	○
Møder om forsørgelse og økonomi (kontanthjælp, pension, sygedagpenge, enkeltydelser mv.)	○	○	○	○	○	○
Møder om børn (støtte i hjemmet, anbringelser, samvær mv.)	○	○	○	○	○	○
Møder med sundhedsvæsnet (læger og hospitaler)	○	○	○	○	○	○
Møder om misbrugsbehandling (medicin, samtaleforløb, døgnbehandling mv.)	○	○	○	○	○	○
Møder om bolig (boligindstilling, botilbud, herberger mv.)	○	○	○	○	○	○

Møder med politi og retsvæsen (fogedret, skifteret mv.)	○	○	○	○	○	○

Spørgsmål 15:
Foruden de allerede nævnte typer møder, er der så andre typer møder, I deltager i, som du vil nævne? ***(Hvis nej efterlades feltet blankt)***

_____

Spørgsmål 16:
I hvor høj grad vurderer du, at I kan imødekomme den efterspørgsel på bisidderhjælp, som i oplever?

- ○ I høj grad
- ○ I nogen grad
- ○ I ringe grad
- ○ Slet ikke
- ○ Ved ikke

Spørgsmål 17:
Har I kendskab til andre bisidderordninger, som I kan henvise til, såfremt I ikke selv kan hjælpe?

- ○ Ja
  (Hvis ja) Kan du give nogle eksempler:
  _____
  _____
- ○ Nej

Spørgsmål 18:
Hvilket geografisk område dækker jeres bisidderordning?

- ○ En by – hvilken:
  _____
  _____
- ○ En/flere kommune(r)

Hvilke(n) kommune(r) dækker I?

☐	Albertslund	☐	Langeland
☐	Allerød	☐	Lejre
☐	Assens	☐	Lemvig

- ☐ Ballerup
- ☐ Billund
- ☐ Bornholm
- ☐ Brøndby
- ☐ Brønderslev
- ☐ Dragør
- ☐ Egedal
- ☐ Esbjerg
- ☐ Fanø
- ☐ Favrskov
- ☐ Faxe
- ☐ Fredensborg
- ☐ Fredericia
- ☐ Frederiksberg
- ☐ Frederikshavn
- ☐ Frederikssund
- ☐ Furesø
- ☐ Faaborg-Midtfyn
- ☐ Gentofte
- ☐ Gladsaxe
- ☐ Glostrup
- ☐ Greve
- ☐ Gribskov
- ☐ Guldborgsund
- ☐ Haderslev
- ☐ Halsnæs
- ☐ Hedensted
- ☐ Helsingør
- ☐ Herlev
- ☐ Herning
- ☐ Hillerød
- ☐ Hjørring
- ☐ Holbæk
- ☐ Holstebro
- ☐ Horsens
- ☐ Hvidovre
- ☐ Høje-Taastrup
- ☐ Hørsholm
- ☐ Ikast-Brande
- ☐ Lolland
- ☐ Lyngby-Taarbæk
- ☐ Læsø
- ☐ Mariagerfjord
- ☐ Middelfart
- ☐ Morsø
- ☐ Norddjurs
- ☐ Nordfyns
- ☐ Nyborg
- ☐ Næstved
- ☐ Odder
- ☐ Odense
- ☐ Odsherred
- ☐ Randers
- ☐ Rebild
- ☐ Ringkøbing-Skjern
- ☐ Ringsted
- ☐ Roskilde
- ☐ Rudersdal
- ☐ Rødovre
- ☐ Samsø
- ☐ Silkeborg
- ☐ Skanderborg
- ☐ Skive
- ☐ Slagelse
- ☐ Solrød
- ☐ Sorø
- ☐ Stevns
- ☐ Struer
- ☐ Svendborg
- ☐ Syddjurs
- ☐ Sønderborg
- ☐ Thisted
- ☐ Tønder
- ☐ Tårnby
- ☐ Vallensbæk
- ☐ Varde
- ☐ Vejen
- ☐ Vejle

☐	Ishøj	☐	Vesthimmerlands
☐	Jammerbugt	☐	Viborg
☐	Kalundborg	☐	Vordingborg
☐	Kerteminde	☐	Ærø
☐	Kolding	☐	Aabenraa
☐	København	☐	Aalborg
☐	Køge	☐	Aarhus

○ En/flere regioner(er)

Hvilke(n) region(er)?

☐	Region Hovedstaden
☐	Region Midtjylland
☐	Region Nordjylland
☐	Region Sjælland
☐	Region Syddanmark

○ Hele landet

BILAG 2: LISTE OVER RESPONDENTER

Baglandet i København

Baglandet i Vejle

Baglandet i Ålborg

Baglandet i Århus

Bedre Psykiatri Norddjurs

Bedre Psykiatri, Skive

Behandl os ordentligt

Bisidderforeningen i Randers

Bisiddergruppen Hillerød

Bisiddergruppen i Skjern

Bisiddergruppen Nordsjælland

Bisiddergruppen Odense

Bisidderne Fåborg-Midtfyn

Bisidderne i Næstved

Bisidderne Varde

Bisiddernetværket Gribskov

Bisiddernetværket Guldborgsund

Bisiddernetværket Lolland

Bisidderordningen FrivilligCenter Give

Blå Kors – Den Blå Mølle, Kibæk

Blå Kors – Den Blå Oase, Aabenraa

Blå Kors – Den Blå Sociale Café, Hjørring

Blå Kors – Den Blå Viol, Skive

Blå Kors – Det Blå Sted, Århus

Blå Kors – Det Blå Værested, Arden

Blå Kors – Madam Blå, Hobro

Blå Kors – Varmestuen Herning

Borgerrådgiveren Haderslev

Borgerrådgiveren Helsingør

Borgerrådgiveren Holbæk

Borgerrådgiveren i Esbjerg

Borgerrådgiveren i Sorø

Borgerrådgiveren Kolding

Borgerrådgiveren Lejre

Borgerrådgiveren Randers

Borgerrådgiveren Sønderborg

Brugernes Akademi

Den Mobile Retshjælp

Den Sociale Retshjælp, København

Det grønlandske hus København
– Rådgivningskontoret Pooq

Det grønlandske hus Odense – rådgivningen

Det grønlandske hus Aalborg – åben rådgivning

Frelsens Hær Nørrebros rådgivning

Frelsens Hær Ålborg

Frelsens Hærs Familiearbejde i Nakskov

Frivilligcenter SR-bistand, København N

KFUKs Sociale Arbejde – Kontaktcentret Vesterbro

KFUKs Sociale Arbejde – Reden Odense

KFUKs Sociale Arbejde – Reden Aarhus

KFUMs Sociale Arbejde – Aktivitetshuset Lemvig

KFUMs Sociale Arbejde – Café Fristedet i Hurup

KFUMs Sociale Arbejde – Café Grenå

KFUMs Sociale Arbejde – Café Jydepotten i Grindsted

KFUMs Sociale Arbejde – Café Paraplyen i Haslev

KFUMs Sociale Arbejde – Café Paraplyen i Taastrup

KFUMs Sociale Arbejde - Cafe Paraplyen i Varde

KFUMs Sociale Arbejde – Café Paraplyen, Frederiksberg

KFUMs Sociale Arbejde – Café Parasollen i Haderslev

KFUMs Sociale Arbejde – Café Parasollen i Vejle

KFUMs Sociale Arbejde – Café Stevnen, Store Heddinge

KFUMs Sociale Arbejde
– Café Værestedet Montana, Skjern

KFUMs Sociale Arbejde – Den Brogede Verden

KFUMs Sociale Arbejde – Folkekøkkenet, Kolding

KFUMs Sociale Arbejde – Værestedet Kilden, Hurup

KFUMs Sociale Arbejde – Værestedet Parasollen, Struer

Kirkens Korshær Drejervej

Kirkens Korshær, Esbjerg, varmestuen Exnersgade

Kirkens Korshær, Helsingør

Kirkens Korshær, Lolland og Falster

Kirkens Korshær, varmestuen i Horsens

Kirkens Korshær, Aarhus

Kræftrådgivningen i Herning

Kræftrådgivningen i Odense

Kræftrådgivningen i Vejle

Landsforeningen for børn og forældre

LAPs bisidderkorps

Mændenes hjem – Café Klare

Mødestedet Skive

Mødrehjælpen

Retshjælpen Rusk

Ringen, Slagelse

Rusmiddelcenter Middelfart

Røde Kors Ishøj – Navigator

SANDs bisidderkorps

SIND Thisted, Netværkscaféen

SINDs bisidderordning

Social Sundhed København

Social Sundhed Midtvest

Social Sundhed Århus

Solstrålen i Thisted

Værestedet Blæksprutten, Rønne

Ældresagens bisidderordning

RÅDET FOR SOCIALT UDSATTE

Rådet for Socialt Udsatte
Store Torvegade 26
3700 Rønne
www.udsatte.dk
post@udsatte.dk