

# Jens møder sit jobcenter



## BAGGRUND

Jens er i midten af 40'erne, fraskilt, far til tre børn, og bosiddende i et lejet hus langt ude på landet. Han er krigsveteran fra Balkankonflikten, og var udsendt i midten af 1990'erne.

Under sin udsendelse til Balkan oplevede Jens en masse ubehagelige situationer, hvor lokalbefolkningen blev fordrevet, terroriseret, mishandlet og dræbt.

På grund af det svage politiske mandat som FN-styrkerne opererede under, var det meget begrænset hvad de danske soldater måtte gøre, og ofte følte de sig magtesløse og ydmygede, når de stridende parter udførte de umenneskelige overgreb, lige ude foran danskernes lejre og observationsposter.

Denne frustration og magtesløshed har traumatiseret mange af datidens danske FN-soldater.

Jens og hans gruppe var også selv i livsfare ved flere lejligheder, men det er ikke primært hans egne nærdødsoplevelser som har traumatiseret ham.

Jens er nu diagnosticeret med kronisk og kompleks Post Traumatisk Stresslidelse (PTSD).

De mest udbredte symptomer Jens oplever er søvnproblemer, mareridt, hukommelsesbesvær, angst, koncentrationsbesvær og problemer med at være sammen med fremmede mennesker.

Hans PTSD gør, at han både i krop og hjerne oplever et stærkt forøget stressniveau, når han befinder sig i uvante og opmærksomhedskrævende omgivelser.

Idet Jens tilhører generationen af Balkanveteraner, som stort set ikke fik nogen hjælp og støtte efter hjemkomsten, har han ikke modtaget rettidig behandling for sin psykiske lidelse. Det har resulteret i at den blev kronisk. Jens kan altså aldrig blive rask igen, men med den rette behandling og støtte, kan

han gøre sig håb om at få sin hverdag til at fungere igen, med de begrænsninger hans lidelse medfører.

Jens er afgået fra en uddannelse, fordi SU-styrelsen ikke ville anerkende hans PTSD som et handicap, og han derfor ikke kunne få et handicaptillæg til sin SU.

Handicaptillægget er ellers ment som en kompensation for manglende evne til at have et studiejob, hvilket Jens absolut ikke magtede.

Studiet, og hans almindelige livsførelse som far til tre børn efterlod ikke ressourcer til også at arbejde. Selv ikke 6 – 8 timer pr. uge, sådan som SU-styrelsen mente Jens kunne, uden nogen sinde at have mødt ham.

Det frustrerede Jens meget, idet han endelig havde fundet ro på studiet, og klarede sig godt rent fagligt.

Efter afgang fra uddannelsen meldte Jens sig på sit lokale jobcenter, i håbet om at få kontanthjælp, så han ikke skulle være hjemløs igen. Det skete et par år tilbage, og alene tanken om at blive hjemløs igen, kan give Jens søvnløse nætter og rastløse dage.

## FØRSTE MØDE PÅ JOBCENTRET

Ved tilmeldingen på sit lokale jobcenter, fik Jens et tidspunkt hans skulle møde op igen, og tale med en sagsbehandler.

Mødet blev en kedelig oplevelse for Jens, da det blev afholdt i et åbent kontormiljø, med skillevægge mellem skrivebordene.

Jens blev henvist til en stol, hvor han sad med ryggen til det øvrige kontorlandskab, og hvor han knapt kunne se sagsbehandleren bag den store computerskærm. Han følte sig udsat, og stresset over trafikken og larmen i det øvrige kontormiljø.

Sagsbehandleren spurgte interesseret ind til Jens' baggrund, og da han fortalte at han går i behandling

# Jens møder sit jobcenter



for sin PTSD hver uge, og ikke umiddelbart betragtede sig selv som jobsøgende, ville sagsbehandleren også gerne vide om Jens havde misbrugsproblemer af nogen art, hvilket ikke var tilfældet. Men spørgsmålet undrede alligevel Jens.

Sagsbehandleren præsenterede Jens for en samtykkeerklæring, som skulle give jobcentret mulighed for at indhente og videregive alverdens oplysninger om Jens, både fra og til andre offentlige myndigheder.

Jens havde ikke betænkeligheder ved at lade jobcentret indhente hans sundhedsoplysninger fra egen læge, og fra PTSD-afdelingen hvor han går i behandling. Men han brød sig ikke om tanken om, at jobcentret frit kunne dele disse, og andre personlige oplysninger med resten af verden.

Han spurgte derfor hvilke andre myndigheder sagsbehandleren forestillede sig at hun ville dele hans oplysninger med, og det kunne hun ikke umiddelbart besvare. Derfor besluttede Jens, at han i første omgang kun ville give samtykke til, at jobcentret kunne indhente de relevante oplysninger om hans diagnose, behandlingsforløb og prognose.

Han håbede at disse oplysninger ville være rigeligt til, at kommunen ikke ville sende ham ud i aktivering, eller de såkaldte nyttejobs.

Denne holdning huede tydeligvis ikke sagsbehandleren, og hun påstod at hans holdning til samtykkeerklæringen var så speciel, at hun var nødt til at tale med sin chef om det. Chefen var ikke på arbejde den pågældende dag, men sagsbehandleren lovede at vende tilbage til Jens, og fortælle ham om hans holdning til samtykkeerklæringen kunne imødekommes.

Efter en halv time i det stressende kontormiljø, og stort set uden øjenkontakt med den sagsbehandler

som afhørte ham, fik Jens lov til at tage hjem. Få timer efter mødets afslutning, modtog Jens i sin e-boks en afgørelse, som klassificerede ham som aktivitetsparat, men med lav sandsynlighed for at komme i beskæftigelse inden for 3 måneder, på grund af hans PTSD.

Sagsbehandleren vendte aldrig tilbage til Jens om samtykkeproblematikken. Og efter 14 dage havde Jens glemt hele den del af mødet.

## NY SAGSBEHANDLER – NYT MØDE

14 dage gik, men pludselig landede der en ny mødeindkaldelse i Jens' e-boks. Denne gang fra en ny sagsbehandler, som indkaldte ham til møde samme dag som Jens skulle med sin kæreste på hospitalet, hvor hun skulle igennem en akut kræftoperation.

Jens ringede til den nye sagsbehandler, fortalte om datasammenfaldet, og bad om et andet mødetidspunkt.

Sagsbehandleren var tydeligvis ikke tilfreds med at skulle flytte mødet, og begyndte at spørge ind til Jens' kærestes diagnose, hvilket hospital hun skulle opereres på, og hvilken afdeling som skulle foretage operationen. Jens havde svært ved at se hvad disse oplysninger havde med hans sag at gøre, men sagsbehandleren var meget vedholdende, og krævede at få disse oplysninger, for at kunne flytte mødet.

Jens gik i panik, og afbrød telefonsamtalen. Han følte sig mistænkeliggjort, truet, og afhørt om helt irrelevante forhold.

Sagsbehandleren ringede straks tilbage, og fortsatte sin afhøring af Jens, som til sidst følte sig trængt op i et hjørne, og tvunget til at svare.

Da kræftdiagnosen nævnes, indvilligede sagsbehandleren i at flytte mødet. Jens ville modtage en ny mødeindkaldelse, hvilket skete samme dag.

# Jens møder sit jobcenter



Sagsbehandleren havde flyttet mødet én dag frem. Fra tirsdag til onsdag, hvor Jens hver uge går i behandling for sin PTSD.

Stadig chokeret over telefonsamtalen med sagsbehandleren, skrev Jens en kortfattet besked via e-boks, og forklarede at den nye mødedato karambolerede med hans behandlingsforløb på PTSD-afdelingen, hvorfor han igen var nødsaget til at bede om et nyt mødetidspunkt.

Dagen efter ringede den nye sagsbehandler til Jens, men han ønskede ikke at udsætte sig selv for endnu et forhør fra hendes side. Så han lod telefonsvareren tage mod en besked, hvor sagsbehandleren bad ham ringe tilbage.

Det gjorde Jens ikke. Så få dage efter landede den tredje mødeindkaldelse i hans e-boks. Nu indeholdt mødeindkaldelsen et krav om, at Jens medbragte dokumentation for hans tilstedeværelse på hospitalet ved hans kærestes operation, samt dokumentation for hans deltagelse i eget behandlingsforløb dagen efter kærestens operation.

Jens havde nu mindre end en uge til at fremskaffe denne dokumentation, hvis den skulle medbringes på mødet med den nye sagsbehandler.

Jens følte sig mistroet, hvilket ikke gjorde underværker for hans stresstilstand. Han kæmpede i forvejen med kronisk PTSD, og prøvede efter bedste evne at være støttende for sin kæreste, som pludselig havde fået en livstruende kræftdiagnose.

Heldigvis lykkedes det Jens at fremskaffe dokumentationen, hvilket krævede involvering af en uforstående overlæge på kræftafdelingen, hans lægesekretær, Jens' egen psykolog, og psykologens sekretær.

Jens havde dårlig samvittighed da han bad om dokumentationen. For han vidste jo, at både

overlægen på kræftafdelingen, og hans egen psykolog er travle mennesker. Og de kunne jo ikke behandle patienter i den tid de skulle bruge på at høre om jobcentrets dokumentationskrav, eller den tid de efterfølgende skulle bruge på at udfærdige dokumentationen i samarbejde med deres sekretærer.

### AFVIST AF VETERANCENTRET

Tre dage før mødet med den nye sagsbehandler var Jens så stresset over telefonsamtalen med den nysgerrige sagsbehandler, og det forestående møde med hende, at han hverken kunne sove eller spise.

Han ringede til Forsvarets Veterancenter, for at høre om der var noget han kan gøre, for at fjerne sin stress, og få en mere optimistisk tilgang til samarbejdet med den nye sagsbehandler.

Socialrådgiveren hos Veterancentret vurderer ikke at hans problem var akut, og da Jens har ringet til døgntelefonen uden for normal åbningstid (!), blev han henvist til at ringe tilbage den efterfølgende dag, inden for normal åbningstid.

Forsvarets Veterancenter er ellers krumtappen i den danske veteranpolitik, og skulle kunne hjælpe veteraner med både fysiske og psykiske skader, psykologisk behandling, socialrådgivning, jobsøgning, økonomisk rådgivning m.m.

Veterancentrets døgntelefon er bemannet af socialrådgivere, som netop burde kunne hjælpe med at rådgive veteraner som Jens, omkring samarbejdet med kommuner, og andre offentlige instanser.

### FRA PROBLEMATISK TIL KATASTROFALT

Mødetidspunktet oprandt, og Jens blev afhentet i jobcentrets reception, af sin nye sagsbehandler. Hun førte ham hen til sit kontor, som til Jens' store glæde ikke er et åbent kontormiljø, men et isoleret kontor.

# Jens møder sit jobcenter



Til gengæld blev han præsenteret for en studerende, som læste til socialrådgiver, og som sagsbehandleren orienterede Jens om, ville overvære mødet.

Jens blev ikke spurgt om han var ok med dette, og da han i forvejen var stresset, og følte sig udsat med ryggen til døren, og med udsigt til at skulle fremlægge dokumentation for sin deltagelse i både egen og sin kærestes behandling på hospitalet, valgte Jens at fokusere på sin sagsbehandler, og få mødet overstået så hurtigt og smertefrit som muligt.

Jens skulle naturligvis have være præsenteret for den studerendes deltagelse som en valgmulighed. Den studerende har ikke tavshedspligt, og vil under møder som disse blive præsenteret for dybt personlige oplysninger om borgernes private forhold.

Som det første afkrævede sagsbehandleren Jens den dokumentation han havde medbragt, for at kunne få mødet udsat to gange. Sagsbehandleren studerede dokumentationen nøje, og så umiddelbart tilfreds ud.

Dernæst begyndte sagsbehandleren at udspørge Jens om hans sygdomsforløb, det afbrudte studie, og hvad hans planer for fremtiden var.

Jens svarede så godt som muligt, men måtte konstatere at hans aktuelle fremtidsplaner ikke omfattede meget mere end at følge sit behandlingsforløb på PTSD-afdelingen, og få lidt ro og stabilitet ind i sit liv igen.

Sagsbehandleren stillede det samme spørgsmål på forskellige måder, og Jens kom med samme svar hver gang.

## KAMPEN OM SAMTYKKEERKLÆRINGEN

Herefter fandt sagsbehandleren den famøse samtykkeerklæring frem fra sine papirer, lagde den foran Jens, og bad ham underskrive den.

Jens studerede samtykkeerklæringen, og kunne konstatere at jobcentret ønskede samtykke til at kunne både indhente og videresende oplysninger uden nogen begrænsninger, og uden at det fremgår med hvilke myndigheder og virksomheder udvekslingen skal ske.

Jens fortalte sin nye sagsbehandler at han ikke havde nogle betænkeligheder ved at lade jobcentret indhente hans sundhedsoplysninger, både fra egen læge og fra PTSD-afdelingen, men at han havde nogle forbehold i forhold til at jobcentret kunne videregive disse oplysninger. Især når det ikke fremgik til hvem, og i hvilken forbindelse.

Jens spurgte om ikke han kunne nøjes med at give samtykke til indhentning af oplysninger i første omgang, og så efterfølgende give samtykke til videregivelse, hvis det blev relevant og nødvendigt.

Sagsbehandleren indvilligede, og printede en ny samtykkeerklæring ud, som den studerende hentede i printerens, og lagde foran Jens.

Til hans store overraskelse var kun nogle af de problematiske flueben fjernet, og det var åbenbart stadig jobcentrets ønske at kunne videregive Jens' personfølsomme oplysninger til andre myndigheder og virksomheder.

Jens påpegede fejlen i den nye samtykkeerklæring, men nu insisterede sagsbehandleren på at han underskrev den som den forelå.

Jens spurgte sagsbehandleren, om hun kunne give ham en eller anden fornemmelse af, til hvem og hvilke oplysninger om hans personlige forhold hun ønsker at udveksle, men det ville sagsbehandleren ikke svare på.

Jens gentog spørgsmålet, men fik at vide at han bare skulle underskrive samtykkeerklæringen.

# Jens møder sit jobcenter



Det ville Jens ikke, men han gentog at han ingen problemer havde med, at jobcentret indhentede hans sundhedsoplysninger, som naturligvis skulle bruges til at belyse hans sag hos kommunen.

### FILMEN KNÆKKER

Sagsbehandleren var nu tydeligt ophidset, og svarede at hvis Jens ikke underskrev samtykkeerklæringen nu, så ville hun lukke hans sag, og han kunne gå hjem.

Jens følte sig nu truet på sit eksistensgrundlag, og følte sig magtesløs i situationen. Han gentog, at han ikke havde problemer med at jobcentret indhenter hans oplysninger fra sundhedsmyndighederne, men at han gerne ville orienteres om et eventuelt fremtidigt behov for at videresende disse og andre personfølsomme oplysninger til mennesker han ikke kender, og have lov til at tage stilling til relevansen i de konkrete sager.

Sagsbehandleren forklarede Jens, at hun ikke gad udfærdige flere samtykkeerklæringer, og gentog truslen om, at hun ville lukke hans sag, og sende ham hjem, hvis han ikke underskrev samtykkeerklæringen omgående.

Jens blev ramt af en meget ubehagelig følelse af afmagt, ydmygelse og truslen mod hans eksistensgrundlag. Et ellers sjældent behov for at reagere offensivt og med vold voksede inde i ham, og han måtte tvinge sig selv til at underskrive samtykkeerklæringen, for at deeskalere situationen på stedet.

I hans hjerne lå der allerede en plan for hvordan han kunne springe hen over skrivebordet, og hamre sin knytnæve mod sagsbehandlerens næse, mens den studerende blev holdt på afstand, hvis hun skulle finde på at blande sig i kampen.

Andre krigsveteraner, som følte sig trængt op i en krog på denne måde, kunne have reageret meget

voldsomt i denne situation. Hvor mødet startede med, at én af de tre deltagere havde PTSD, kunne udfaldet nemt blive, at alle tre deltagere skulle leve med PTSD resten af deres liv, hvis veteranen havde mistet selvkontrollen, da han blev præsenteret for det sicilianske tilbud fra sagsbehandleren.

Men Jens resignerede altså. Asymmetrien i magtforholdet mellem sagsbehandleren og krigsveteranen var tydeligt, og selv om Jens følte sig truet, ydmyget og tvunget til underkastelse, så underskrev han samtykkeerklæringen under protest.

Sagsbehandleren smilede triumferende da hun greb den underskrevne erklæring, og lagde den hen til den måbende studerende, som havde overværet hele den skandaløse behandling af Jens.

Jens spurgte om han ikke kunne få en anden sagsbehandler, og til dette svarede sagsbehandleren, at det var hendes chef som skulle beslutte den slags.

Chefen var efter sigende på ferie, og skulle efterfølgende på et seminar. Så der ville gå mindst 14 dage før chefen kunne tage stilling til Jens' anmodning, kunne sagsbehandlere oplyse.

Jens spurgte så, om ikke sagsbehandleren ville nævne hans ønske for sin chef, når ferien og seminaret var overstået. Det mente sagsbehandleren dog godt at Jens selv kunne klare, og hun skrev kontakt-oplysningerne på chefen på en papirlap, og gav den til Jens.

Sagsbehandleren konstaterede nu, at Jens bare kunne tage hjem. Han skulle nok høre nærmere, når der skete noget i hans sag.

Jens var rasende, frustreret og følte sig ydmyget af sagsbehandleren. For at få hele hændelsesforløbet til at give en form for mening, konstaterede han at sagsbehandleren nok var nyuddannet, og ikke vidste noget om krigsveteraner med PTSD.

# Jens møder sit jobcenter



### VETERAN ALLIANCENS HOLDNING

Hele historien om Jens viser, at der stadig er lang vej for kommunerne, hvis de skal kunne håndtere traumatiserede krigsveteraner ordentligt.

Sagsbehandlere, borgerservicemedarbejdere, og andre kommunalt ansatte har krav på uddannelse, som giver dem en basal forståelse for krigsveteraners ofte komplekse problemstillinger, og hvordan man som myndighedsperson undgår at udfordre traumatiserede krigsveteraner unødigt.

Det er heldigvis ikke alle krigsveteraner som rammes af psykiske lidelser efter hjemkomsten fra internationale missioner. Men 17 – 20 % gør, i forskelligt omfang.

Hvis politikerne mener hvad de siger, om anerkendelse og støtte til krigsveteranerne, og hvis sikkerheden for de kommunale myndighedspersoner skal tages alvorligt, så må der enten allokeres de nødvendige midler til uddannelse og oplysning, eller udpeges særlige kommunale veterankoordinatorer, sådan som man har gjort det i Slagelse, Frederiksberg, København og enkelte andre kommuner.

Forsvarets Veterancenter har et helt videncenter, som forsker i veteranforhold. Vi vurderer at tiden er moden til, at den akkumulerede viden distribueres til andre dele af samfundet, så den kan nyttiggøres i mødet mellem krigsveteraner og offentlige myndigheder, inden for alle områder med borgerkontakt.

Endelig bør kommunale sagsbehandlere oplyses bedre om PTSD, end tilfældet er i dag. Både for borgernes skyld, og for sagsbehandlernes egen skyld.

PTSD er ved at være en folkesygdom, og eksisterer ikke kun blandt et mindretal af krigsveteraner.

Ankestyrelsen har dokumenteret, at 10% af alle danskere som førtidspensioneres, bliver det på grund af PTSD. Til sammenligning fører skizofreni kun til halvt så mange førtidspensioner som PTSD.

### VETERAN ALLIANCENS HANDLING

I Jens' sag lagde Veteran Alliancen pres på den lokale jobcenterchef og borgmester, så Jens fik en anden sagsbehandler. Desuden assisterede vi Jens i udfærdigelsen af en skriftlig klage over den pågældende sagsbehandler.

Der blev ikke kun klaget over hendes dybt uprofessionelle og uetiske behandling af Jens, men også over en række tilsidesættelser af bestemmelser i retsplejeloven, forvaltningsloven og socialloven, som hun gjorde sig skyldig i, under mødet med Jens.

Jobcentret indledte en personalesag mod sagsbehandleren, som vi i sagens natur ikke kender udfaldet af.

Forsvarets Veterancenter blev også inddraget i sagen, og de har både stillet sig til rådighed som bisiddere ved fremtidige møder mellem Jens og hans kommune, og skærpet opmærksomheden på netop Jens' kommune.

Imidlertid kan Veterancentret hverken pålægge kommunerne at deltage i uddannelse om veteranforhold, eller allokere de nødvendige ressourcer som skal til, for at højne opmærksomheden på, og støtten til krigsveteraner.

Derfor appellerer vi til Regeringen og Folketinget, som må sikre at samarbejdet og vidensdelingen på tværs af ressortområder og myndigheder optimeres.