

# Erfaringer med å motta velferdsytelser:

## Innsikt fra Estland, Ungarn, Norge, Spania og Storbritannia

*Trude Sundberg, Santiago Levya del Rio og Laura Robertson og Welfare Experiences-teamet*

### Sammendrag

Denne rapporten er den første delen av vårt arbeid med å skape en forståelse av hva «erfaringer» med å motta ytelser innebærer, og hvilke aspekter ved disse erfaringene som betyr noe for ulike mennesker i og på tvers av land. Rapporten diskuterer funn fra 28 diskusjonsgrupper som fant sted i 2024 som del av arbeidspakke 1 i Welfare Experiences-prosjektet, med personer som mottar uføretrygd og/eller dagpenger eller minsteinntektsytelser i Estland, Ungarn, Norge, Spania og Storbritannia. Workshopene ble utformet og ledet av samarbeidsorganisasjonene i hvert av landene, og støttet av de nasjonale akademiske teamene ved behov.

Rapporten gir en oversikt over funn fra arbeidspakke 1 i Welfare Experiences-prosjektet, med diskusjonsgrupper med personer som mottar uføretrygd og dagpenger eller minsteinntektsytelser. Den vil, sammen med en gjennomgang av akademisk litteratur, danne grunnlaget for den begrepsrammen som brukes i den kvantitative og kvalitative forskningen i prosjektet.

De viktigste funnene fra disse 28 diskusjonsgruppene i fem land inkluderer:

### Erfaringer med trygdesystemer og ytelser

- Institusjoner svikter ofte sin grunnleggende plikt til å støtte og ivareta verdigheten til dem som er mest i behov. Når deltakerne delte sine erfaringer med å navigere i systemene og motta ytelser, ble det tydelig at erfaringene i stor grad var negative – deltakerne beskrev dem som komplekse, utilgjengelige og uforutsigbare.
- Velferdssystemene ble gjennomgående karakterisert som kompliserte, uforutsigbare og trege, og de krever teknisk kunnskap som ofte er utenfor

rekkevidde for dem som befinner seg i en krisesituasjon. Informasjonen som ble gitt, opplevdes som ufullstendig, utilgjengelig og forvirrende, og kombinert med kunnskapsmangel blant mange saksbehandlere tvinges stønadsmottakerne til å stole tungt på uformelle støttenettverk og frivillige organisasjoner. Mange opplevde også byggene og kontorene til ytelsesgiverne som krevende og utilgjengelige.

- De administrative byrdene går langt utover papirarbeid, og tar form i gjentatte ydmykkelser der enkeltpersoner kontinuerlig må rettferdiggjøre og bevise sine behov gjennom inngripende vurderinger og gjentakende kontroll. Betalingsfeil, skiftende regler og begrenset støtte forverrer dessuten den økonomiske belastningen og usikkerheten.
- Lang ventetid – på informasjon, vurderinger og beslutninger – skaper et miljø preget av usikkerhet, uforutsigbarhet og sårbarhet, og knyttes til frykt og bekymring.
- Geografiske og institusjonelle uforutsigbarheter forverrer disse problemene og skaper et «velferdslotteri» der utfallet avhenger av hvilken saksbehandler eller hvilket regionskontor som behandler saken.
- Vurderinger knyttet til rehabilitering og uførhet ble opplevd som særlig inngripende, og saksbehandlerne ble ofte funnet å mangle kunnskap og gi motstridende rådgivning avhengig av hvem man snakket med. Dette bidrar til følelser av maktesløshet, og øker administrative byrder og uforutsigbarhet. Noen positive utviklingstrekk ble likevel trukket frem – blant annet i Spania, der innføringen av hjemmebaserte avhengighetsvurderinger ble opplevd som en mer respektfull og human tilnærming som andre kan lære av. En mer empatisk tilnærming ble også lagt merke til i Skottland, og i Estland fremhevet deltakerne hvordan respektfulle og empatiske saksbehandlere påvirket erfaringene positivt.
- Mens digitalisering ble opplevd positivt av dem med digitale ferdigheter og tilgang til egnede enheter og internett, opplevde noen deltakere at den innførte nye former for ekskludering for dem som mangler teknologisk tilgang eller kompetanse – og slik la digitale barrierer til de byråkratiske.

## Emosjonelle virkninger

- De emosjonelle konsekvensene av disse systemsviktene er blant rapportens viktigste funn. Deltakerne beskrev møter med velferdssystemer som systematisk undergraver verdighet, trygghet og rettferdighet. Et eksempel er utførevurderinger som krever fysisk eksponering, og saksbehandlere som behandler stønadsmottakere som mistenkte snarere enn som mennesker i behov.
- Emosjonelle påvirkninger identifisert i diskusjonsgruppene inkluderer skam, angst og maktesløshet, og mange beskriver velferdsopplevelsene som kilder til traumer snarere enn støtte. Skam, nedverdiggelse, dehumanisering og ensomhet var vanlige følelser blant dem som mottar ytelse – drevet av erfaringer med overvåking, det å måtte bevise seg selv og navigering i en komplekst, langvarig labyrint av prosesser. Disse erfaringene fører også til følelser av maktesløshet, frustrasjon, mangel på kontroll og opplevelsen av ikke å bety noe.
- Usikkerhet, overvåking og uforutsigbarhet skaper også et miljø der de som søker ytelse opplever vedvarende bekymring, frykt og angst.
- Særlig urovekkende er beretningene om hvordan det å navigere i ytelsessystemet forverrer eksisterende fysiske og/eller psykiske helseproblemer – og skaper et grusomt paradoks der systemer som er utformet for å gi trygghet, i stedet skaper ytterligere sårbarhet og vanskeligheter.
- Det er viktig å påpeke at mange deltakere uttrykte takknemlighet for støtten de hadde mottatt – men dette var sjelden den eneste, eller den dominerende, opplevelsen eller følelsen etter å ha navigert en søknadsprosess for å motta ytelse.
- Da deltakerne diskuterte hva et ideelt system ville sett ut, var det bemerkelsesverdig stor likhet mellom diskusjonsgruppene i de ulike landene. Disse likhetene inkluderte ønsker om tilstrekkelig nivå på ytelsene, enkle søknadsprosesser, bedre støtte fra saksbehandlere, kortere beslutningstider, mer tilgjengelig informasjon, verdighet gjennom tillit, empati og respekt – ikke

overvåking – samt trygge, tilgjengelige, inkluderende og imøtekommende rom og prosesser.