

UDFORDRINGER DILEMMAER OG LØSNINGER



SOCIALPOLITISKE LABORATORIER:

RAPPORT OM DET SPECIALISEREDE SOCIALOMRÅDE I GENTOFTE 2021

Socialpolitisk Forum i Gentofte
i samarbejde med forældre til børn med særlige behov



SOCIALPOLITISKE LABORATORIER

I efteråret 2021 gennemførte Socialpolitisk Forum i Gentofte i samarbejde med en gruppe forældre til børn og unge med særlige forudsætninger og behov to socialpolitiske laboratorier for at afdække problemer og udfordringer og pege på løsninger i forhold til Gentofte Kommunes sagsbehandling og praksis på det specialiserede socialområde.

Anledningen var, at 58 forældre i september 2021 fremsendte et brev til Gentoftes borgmester Michael Fenger, hvor de klagede over mangler og problemer i sagsbehandlingen.

På baggrund af forældrenes henvendelse gik Socialpolitisk Forum i Gentofte i dialog med forældrene og tilbød at skabe en ramme for en dialog imellem forældre, borgere og politikere. Det blev til to socialpolitiske laboratorier, som blev afholdt i slutningen af oktober og i begyndelsen af november. Invitationerne blev sendt til forældre bag brevet til borgmesteren, til kommunalbestyrelsesmedlemmer, politiske kandidater og medlemmer Socialpolitisk Forum i Gentofte.

Indholdet i denne rapport er et resultat af mange stemmer, meninger og erfaringer, som er samlet i et fælles idékatalog indeholdende ideer, forslag og løsninger på kryds og tværs. Problemstillinger og løsninger er ikke alle nødvendigvis et udtryk for deltagernes individuelle meninger eller holdninger i Socialpolitisk Forum, men der er tale om et "kludetæppe" af forslag og muligheder som de blev udtrykt af deltagere i workshops og på laboratoriernes plenum-møder.

Rapporten kan downloades på www.socialpolitiskforum.dk

Socialpolitisk Forum i Gentofte

Kim Tverskov, formand

E-mail: kim@tverskov.dk, mobil: 20 33 20 65

Hjemmeside: www.socialpolitiskforum.dk

E-mail: info@socialpolitiskforum.dk

Bisidderne i Gentofte

Hjemmeside: www.socialpolitiskforum.dk

E-mail: bisidderne@socialpolitiskforum.dk

Peter Uldall, e-mail: peteruldall@gmail.com

Forældrekontakt

Line Lerche Mørck

E-mail: llm@edu.dk

Mobil: 24 44 63 13

Layout og Foto:

Socialpolitisk Forum i Gentofte

Forsidefoto: Shutterstock

Øvrige foto: Kim Tverskov

Redaktion: Gitte Haslebo, psykolog og forfatter - Kim Tverskov, journalist

INDHOLDSOVERSIGT

Rapportens indhold	side 04
Indledning	side 06
58 forældre skriver brev til borgmesteren	side 07
40 vidnesbyrd fra forældre	side 09
Socialpolitiske laboratorier	side 39
Problemkatalog (udfordringer og dilemmaer)	side 47
Drømmekatalog (dilemmaer og løsninger)	side 58
Opsummering af juridiske anbefalinger	side 69
De har et ansvar for at skabe ændringer - det kan de gøre	side 72
Oplæg fra Gentofte-forældre til Gentofte Kommune	side 80
Socialpolitisk Forum i Gentofte	side 85
Teser om inklusion af borgere i socialpolitikken	side 86

RAPPORTENS INDHOLD

Indledning

side 6

En opsummering af nogle af rapportens vigtigste pointer og konklusioner. Om indholdet af Gentofte-forældrenes mange vidnesbyrd, der fortæller om et vanskeligt familieliv med børn, der har særlige behov. Er der tale om ulovlig kommunal praksis, når der er så mange borgere og forældre, som oplever, at den kommunale praksis ikke er i overensstemmelse med deres opfattelse af deres lovmæssige rettigheder? Hvordan kan kommunen leve op til sit ansvar på det specialiserede socialområde?

Forældres brev til borgmesteren i Gentofte

side 7

Afsættet til de socialpolitiske laboratorier var et nødråb i form af et brev, underskrevet af 58 forældre i Gentofte Kommune, stilet til borgmesteren i Gentofte. Her skrev forældrene om personale med manglende indsigt og viden om specialpædagogik og børns trivsel, om lange sagsbehandlingsforløb, om uklare procesgange og sagsbehandlers modstand over for forældreinput, samt negligering af fagspecialiserede undersøgelser.

40 vidnesbyrd fra Gentofte-forældre

side 9

Forældrenes mange oplevelser af mødet med Gentofte Kommune er her fortalt af forældrene selv - uden filter - og med forældrenes indignation, vrede, spørgsmål og bidende kommentarer. Det er den virkelighed, som forældrene oplever i mødet med Gentofte Kommune. De 40 vidnesbyrd er blevet samlet i løbet af 6 uger i oktober og november 2021. Beretningerne er anonymiserede, og alle navne på sagsbehandlere og ledere med ansvar for sagsbehandlingen er blevet slettet.

Socialpolitiske laboratorier

side 39

Her præsenteres en beskrivelse af de socialpolitiske laboratoriers tilblivelse og forløb, hvem der har deltaget i laboratorierne, og hvilke inddragelsesmetoder der har ligget til grund for en samskabelsesproces med udgangspunkt i målgruppen selv og på initiativ fra foreningslivet og civilsamfundet.

Problemkatalog (udfordringer og dilemmaer)

side 47

Forældre, politikere og borgere gik i fælles dialog på det første socialpolitiske laboratorium, der blev afholdt den 26. oktober i Byens Hus i Gentofte. Her blev der på baggrund af diskussioner og et workshop-forløb udarbejdet et "problemkatalog", der opsamler de vigtigste udfordringer og dilemmaer.

RAPPORTENS INDHOLD

Drømmekatalog (dilemmaer og løsninger) side 58

På det andet laboratorium den 9. november var der fokus på udfordringer og løsninger. Det blev omsat til et "drømmekatalog", som peger på mulige løsninger. Et drømmekatalog er en samling af visioner, ideer og konkrete forslag til, hvordan området kan få et løft, både på kort og på langt sigt. For at understrege behovet for gennemgribende forandringer og for at alle aktører kan se deres rolle i en mulig forandringsproces, formulerede deltagerne løsninger på både kort og på langt sigt. Drømmekataloget peger desuden på opgaver og ansvar på ni forskellige niveauer.

Opsummering af juridiske anbefalinger side 69

I laboratorierne deltog to advokater, da der var behov for at se på de juridiske aspekter på området. Advokaterne, der arbejder med jura på det sociale område, konstaterede, at Serviceloven i store træk er en fin lov, men at det er udmøntningen og kommunernes evne til at leve op til lovens formål, der er hovedproblemet. Juristernes anbefalinger er en opsummering af de juridiske budskaber.

De har ansvar for at skabe ændringer side 72

I arbejdet med at udvikle et drømmekatalog blev der fokuseret på hvilke instanser i det kommunale og politiske system, der hver især har ansvar for at skabe forandringer: Kommunalbestyrelsen. Borgmesteren. Kommunaldirektøren og forvaltningschefer. Børneudvalget. Skoleudvalget. Frontpersonalet. Institutioner og skoler. Forældre til børn med særlige behov. Socialpolitisk Forum i Gentofte.

Mulige udfordringer i processen side 80

Brevet fra de 58 forældre har igangsat en møderække på Gentofte rådhus imellem borgmesteren, forvaltningschefer, formanden for Børneudvalget og tre forældre. Forældrene har formuleret det første udspil "Mulige udfordringer i processen (som den opleves aktuelt)".

Socialpolitisk Forum I Gentofte side 85

Socialpolitisk Forum er et borgerinitiativ, der blev etableret i februar 2019. Foreningen er uafhængig af partipolitik og er båret af et humanistisk livs- og menneskesyn med vægt på velfærd, lighed og fællesskab. Foreningen arbejder for et socialt bæredygtigt Gentofte. Læs også teser om inklusion af borgere i socialpolitikken.

INDLEDNING

Enhver, der læser de 40 vidnesbyrd i denne rapport, vil umiddelbart tvivle på, at der kan være tale om beskrivelser af familiers livsvilkår i det danske velfærdssamfund, vi kender, og slet ikke forhold i Gentofte Kommune, som går for at være en af Danmarks rigeste og mest veldrevne kommuner.

Det er nogle hjerteskrærende og chokerende beretninger, som forældre til børn med særlige behov har skrevet om deres oplevelser med sagsbehandlingen og den manglende støtte fra Gentofte Kommune. Den opslidende sagsbehandling bliver til en årelang kamp med kommunen, hvor forældrenes udfordringer i forhold til at håndtere deres dagligdag bliver større. Mange bliver nødt til at gå på deltid eller helt at sige deres job op for at kunne passe deres barn. Risikoen for at miste det økonomiske grundlag for at fastholde et godt liv er stor. Dertil kommer risikoen for skilsmisse og familierelationer og netværk, som bliver mindre, da forældrene ikke har tid og kræfter til at bevare dem. Det tærer tillige alvorligt på forældrenes ressourcer til varetagelse af omsorgen for deres barn.

Forældrene har med deres vidnesbyrd åbnet døren til en verden, som ingen borgere i Gentofte eller i Danmark ville synes om at leve i. Vi er derfor ikke i tvivl om, at den kommunale administration og kommunalpolitikere vil få den fulde opbakning fra kommunens øvrige borgere, hvis de gennemfører de nødvendige forandringer i kommunens ressourcer, økonomi, kompetencer og kultur, så også denne borgergruppe kan få det meningsfulde liv – som loven foreskriver.

Gentofte Kommune skal kunne levere ydelser – ikke mindst til udsatte borgere - der kan skabe et værdigt livsindhold, udvikle børn, unge og voksnes potentialer og skabe livskvalitet og glæde, så alle kan udfolde sig som hele mennesker og individer.

De mange vidnesbyrd stiller os over for mange spørgsmål: Er der i Gentofte - og i mange andre kommuner - embedsmænd, der ikke insisterer på, at den kommunale service og sagsbehandling skal leve op til lovgivningens krav? Administrerer kommunerne ulovligt, idet de lader hensynet til økonomien være det afgørende, frem for at give borgerne den bedste hjælp og service? Foregår der en ulovlig kommunal praksis - med åbne eller med lukkede øjne? Er der tale om bevidste prioriteringer eller om politisk uvidenhed?

Man kan også undres over, at vi i Gentofte intet hører fra de ansatte medarbejdere eller fra de kommunale chefer, der er tættest på problemerne. Arbejder de i en kommunal kultur, hvor der ikke lyttes til de ansattes bekymringer i forhold til borgerne og i forhold til de ansattes eget arbejdsmiljø? Det er blot nogle få spørgsmål, denne rapport giver anledning til at stille.

Det er Serviceloven, der er udgangspunktet for hjælpen til borgerne. Inden for denne ramme er det op til den enkelte kommunalbestyrelse at træffe beslutning om serviceniveauet, hvilke tilbud der skal stilles til rådighed, omfanget af tilbuddene, og hvem der har ret til dem. Kommunernes tilbud skal leve op til loven, så borgerne får den hjælp, som de på baggrund af en konkret og individuel vurdering vurderes at have behov for. Kommunerne må aldrig vælge en indsats alene ud fra økonomiske overvejelser eller afvise at hjælpe borgere, der har krav på hjælp, med henvisning til kommunens økonomi.

I denne rapport har vi samlet resultatet af to socialpolitiske laboratorier, hvor forældre til børn og unge med særlige behov, politikere i Gentofte og andre socialt engagerede borgere i oktober og november 2021 har diskuteret udfordringer, dilemmaer og løsninger på det specialiserede socialområde.

Vi er glade for, at de socialpolitiske laboratorier ikke bare har givet indsigt i en masse forældre frustrationer, men i lige så høj grad har transformeret disse over i konstruktive tanker og forslag til løsninger. Det har givet alle medvirkende et nyt håb og en tro på, at de nødvendige forandringer nok skal blive gennemført.

BREVET TIL BORGMESTEREN

Kære Michael Fengler

Vi er en gruppe af forældre til børn med særlige behov og andre med interesse for området, som med glæde har noteret os dit fokus på udfordrede børn i Gentofte Kommune. Vi skriver til dig med et ønske om at indgå i en konstruktiv dialog og efterfølgende samarbejde på området, da vores personlige oplevelser med kommunens forvaltning desværre ikke er særlig positive på et overordnet plan.

Blandt problemerne i den nuværende forvaltning kan nævnes:

- Personale med manglende indsigt og viden om specialpædagogik, som vores børns trivsel og udvikling er fuldkommen afhængig af.
- ”Kasser” som ikke taler sammen, og derfor ikke bliver brugt hensigtsmæssigt og på at fremme barnets trivsel og udvikling bedst muligt.
- Lange sagsbehandlingsforløb, hvori børnene mister dyrebar hjælp og kommer i endnu dårligere trivsel.
- Modstridende udmeldinger og fejlbehæftede forløb og afgørelser, som bevirker endnu længere ventetid.
- Uklare og svingende procesgange og både interne og eksterne problemer med at finde ud af hvem der har ekspertisen på de forskellige områder.
- Modstand overfor forældreinput, som i disse tilfælde er de allermest ’uddannede’ i hvad der virker – og ikke virker – for netop deres barn.

Vores oplevelser støttes af tal på området, hvor omgørelsesprocenten hos Ankestyrelsen på børnehandikap-området i 2020 var 61% for Gentofte Kommune, mens den hos fx Københavns Kommune var på 37%. For en ressourcestærk kommune som Gentofte synes vi ikke, at det er acceptabelt og ej heller tilfredsstillende for dig som borgmester.

De langstrakte forløb er opslidende og uoverskuelige for familierne, som i forvejen er belastede af vores børns diagnoserelaterede udfordringer. Ofte ender vi med at måtte bruge betragtelige mængder tid og energi på at kæmpe med forvaltningen, fremfor at bruge vores - og dine medarbejders - ressourcer i et konstruktivt samarbejde omkring børnenes trivsel.

I ventetiden på at få den rigtige støtte/tilbud har vi flere eksempler på børn, der får skole- eller institutionsvægring samt udvikler psykiatriske tilægslidelser som angst og depression. Når dette sker, er der endnu længere til et barn i trivsel og udvikling, og det lægger yderligere pres på familierne både personligt og økonomisk. Ofte ender en af forældrene helt eller delvist udenfor arbejdsmarkedet.

Udover de menneskelige omkostninger det har i en familie, medfører det således også et stort økonomisk tab for kommunen i form af tabte skatteindtægter, større udbetalinger til tabt arbejdsfortjeneste, flere aflastningstimer, mere sagsbehandling og listen er desværre uendelig på

BREVET TIL BORGMESTEREN

sigt for barnet, forældrene, kommunen og behandlingen.

Vi har et stort ønske om at indgå i en dialog med kommunen og er overbeviste om, at Gentofte Kommune har meget at vinde ved at indgå i et samarbejde med os familier i forhold til at få forbedret forholdene på området.

Som et oplæg til videre dialog, har vi gjort os nogle tanker om mulige forbedringer og ændringer i den nuværende forvaltning og de kommunale indsatser, som kunne indgå i en sådan drøftelse, herunder:

- Efteruddannelse af sagsbehandlere og andre medarbejdere på området (fx i specialteamet og skolevisitationen) indenfor de mest gængse lidelser som autisme og ADHD.
- Øget fokus på samarbejdet mellem kommune og forældre så dette bliver mere konstruktivt, med udgangspunkt i såvel familiens samlede situation (mange har flere børn med diagnoser) og det enkelte barns behov. Blandt andet kunne man forestille sig, at familien, så snart der oprettes en cpr. -relateret indsats, tilbydes en samlet "startpakke" med et opstartsmøde med alle involverede parter, udarbejdelse af en oversigt over relevante tilbud, en samlet plan for hvad der skal ansøges om, samt en plan for opfølgning.
- Bedre kommunikation og øget samarbejde mellem de forskellige enheder (fx mellem "Børn og familie" og skolevisitationen) og økonomisk helhedstænkning i stedet for "kassetænkning". Her kunne man eventuelt lade sig inspirere af Århus-modellen, hvor man nu på femte år har ladet de forskellige bevillinger følge barnet på tværs af forvaltninger med exceptionelt gode resultater for kommune, PPR, skole, forældre og vigtigst af alt for børnenes udvikling og trivsel.
- Øget borgerinddragelse, fx ved deltagelse af uvildige brugerepræsentanter ved alle visitationsmøder samt oprettelse af erfa-grupper, som kan inddrages i fx den igangværende omlægning af specialindsatsen på skoleområdet.

Vi finder, at ovenstående ligger fint i tråd med dine mærkesager som borgmester, som vi kan læse blandt andet er at skabe forbedringskultur blandt kommunens medarbejdere samt løbende investering i medarbejdere og nytænkning. Desuden håber vi, at vi kan indgå i dialog således, at der kan ske en involvering af kommunens borgere i de politiske processer, som vi kan forstå, at du ligeledes prioriterer højt.

På baggrund af dine mærkesager samt din erfaring som formand for Børn- og ungeudvalget håber vi, at du deler vores vision om at gøre Gentofte til landets bedste kommune, også for børn med særlige behov. Vi ser frem til at høre fra dig, og håber at få lejlighed til at uddybe vores visioner for børnehandikapområdet i kommunen ved et møde.

Med venlig hilsen

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Vidnesbyrd 1

Vores søn er endt med belastningsreaktioner, angst og depression efter 10 års svigt fra Gentofte kommune. Han har ikke været i skole i over 3 år, fordi kommunen nægter at give ham den rette hjælp.

Svigt fra skoleledelse, som nægtede at adressere mobning i fire år. Brug af ufine metoder og mistænkeliggørelse af forældre.

Svigt fra ny skole, som ikke stoppede en lærers psykiske og fysiske hetz og overgreb på vores søn og flere elever, trods et længere forløb hvor både skolepsykolog og ledelse forsøgte at få ham til at stoppe. Man skulle have fjernet ham fra sin stilling, da et af de fysiske overgreb egentlig burde være politianmeldt.

I stedet lod man det fortsætte i årevis. Svigt fra relevante afdelinger i kommunen, som har negligeret en diagnose og behandlingsplan fra psykiatrien i 3,5 år og "gledet af" i forhold til at hjælpe, så konsekvenserne for vores søn og resten af familien nu er massive og irreversible.

PPR psykolog nægter at vores søn har fået en diagnose – belastningsreaktion på mobning, og den omtalte lærers behandling - selvom den er sendt med en behandlingsplan til kommunen og PPR. En diagnose og behandlingsplan, der blev givet til et møde, hvor PPR psykologen og sagsbehandler var indbudt til, men ikke mødte op til.

Svigt fra Børn og unge, PPR, skolevisitationen, da de til stadighed negligerer flere underretninger fra psykiatrien om, at sagen er alvorlig og vores søn skal have hjælp NU. Vores ansøgninger om psykologhjælp afvises, trods underretningerne fra psykiatrien siger, han skal have det akut.

Vi har måttet betale privat socialrådgiver til hjælp til paragraffer, fordi vi bliver nægtet hvad vi lovpligtigt har krav på. Man afslår hjælp, indtil vi kommer med en paragraf der beviser at vi har krav på det.

Sagsbehandlingen er præget af skiftende sagsbehandlere, inkompetence, manglende organisering og opfølgning på sagen, bevidst manglende informationsformidling, beslutninger taget uden, at alle oplysninger er taget i betragtning, da man ikke læser sagen eller hører forældres indsigte i sagen. Og manglende vilje til at give skriftligt svar på anmodninger, visitationer mm. Manglende opfølgning af sagen, med alvorlige konsekvenser til følge. Man venter med at følge op på tingene, til de får skriftlige klager, de ikke kan undgå at reagere på.

Vi har måttet rette PPV og børnefaglig undersøgelse for FAKTUELLE FEJL 3 gange på samme dokument. Det vidner om, at de ikke læser sagens akter.

Vi har, efter vores sag er negligeret, trukket i langdrag, fejl behandlet og ikke behandlet, INGEN tillid til, at kommunen vil os og vores barn det godt. Alt med store menneskelige og økonomiske konsekvenser for vores familie. Og med langt større udgifter for kommunen! Havde man sat ind tidligt, havde man sparet alle de penge, det kommer til at koste nu, hvor skaden er sket.

Vidnesbyrd 2

Vores søns udfordringer kom til udtryk, da han startede i skole. Børnehaveklasselærer var bekymret og ønskede at hjælpe, men det tog tid, førend vi måtte komme op til skolepsykologen. Da vi endelig kom derop, afviste hun vores bekymringer, nægtede at indstille vores søn til udredning i børnepsykiatrien på trods af gentagne henvendelser og ønsker om at få ham

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

udredt. Hun grinte og sagde, at der ikke var noget med vores søn. I løbet af de første år i folkeskolen udviklede vores søn en belastningsreaktion samt fik tics grundet mistrivsel og manglende hjælp. Han gik rundt på gangene og i gården, og ingen hjalp eller gjorde noget. Jeg måtte sygemeldes fra mit job, og søgte om tabt arbejdsfortjeneste, som blev afvist og derned måtte det gå igennem Ankestyrelsen, som medgav, at jeg havde ret til dette.

Vi måtte gå gennem egen læge, som henviste til privat psykiater, der lavede en meget overfladisk udredning, og som ikke så kompleksiteten i vores søns adfærd. Hun gav han en ADHD-diagnose. Hermed fik han ikke den rigtige diagnose og blev efterfølgende fejlagtigt placeret i gruppeordning for børn med ADHD, samt på Søgårdsskolen. Dette førte igen til mistrivsel, skolevægning, og jeg har måtte sige mit job op for at være hjemme hos min søn.

Den primære årsag til de mange års mistrivsel og forkert skoleplacering er den manglende første udredning, samt den manglende støtte fra skoleledelsen. Hermed kommer manglende villighed og hjælp fra kommunen til, at jeg kunne være hjemme hos min søn, indtil det rette tilbud var fundet.

Der blev ikke lyttet til os, og vi blev mødt med mistro.

Min søn går nu i 7. klasse og venter på sit 4. skoletilbud. Han er nu blevet udredt gennem det offentlige med en grundig og ordentlig diagnose-han har autisme. Vi er fortsat hjemme og venter på, at livet og hverdagen kan starte op. Han har faktisk aldrig haft en almindelig skoledag.

Vidnesbyrd 3

Kedeligt menneskesyn og børnesyn hos flere medarbejdere både i Børn og familie og skolevisitationen, manglende inddragelse og forståelse. (samt manglende empati for børn og familier).

Manglende fælles forståelse for vores barns kognitive funktionsniveau, manglende helhedsorienteret indsats både fra Børn og familie og skolevisitationen - ønske om, at de ville samarbejde for at sikre den rette tidlige indsats.

Manglende dialog og inddragelse mellem forældre og skolevisitation og denne proces samt manglende dialog på tværs af forvaltninger fx Børn og familie og skolevisitationen = stort vidensstab for børnenes trivsel/familiernes trivsel samt de skoletilbud, de tilbydes.

Underkendelse af fagpersonale fra egen kommune samt deres vurderinger og anbefalinger for at sikre trivsel, udvikling og læring og tydeligt beskrevet behov underkendes af kommunen.

Manglende specialistviden indenfor Autismespektrumforstyrrelser samt retarderet Psykomotorisk udvikling samt ADHD.

Manglende viden omkring de meget sensorisk udfordrede børn samt deres mulige motoriske uro, og de børn, som har behov for enormt stor støtte og ro omkring sig = 1:1 børn.

Manglende optimal individuel vurdering af børnenes behov i skolemiljø.

Manglende vidtgående tilbud med integreret ergo- fysioterapi samt bedre normering og bedre rammer for motorisk udfoldelse dagligt på egen Specialskole Søgårdsskolen.

Manglende tidlig indsats for at øge trivsel og udvikling og mindske mistrivsel og sætte udvikling i stå og undgå skolevægning.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Manglende ledelse på skolerne / specialskolerne, som erkender egne begrænsninger og hjælper børnene videre til processen om et skoletilbud, som matcher børnenes behov bedre og dermed sikre trivsel og læring. Absurd høj procent af sager, som hjemsendes eller ændres af AST.

Vidnesbyrd 4

Kernen i problemet med sagsbehandling.

Vi har som forældre massive belastningsreaktioner forårsaget af kommunens håndtering af vores sager.

Vi er en familie på fire, to børn med autisme med ufrivilligt skole- og børnehavefravær i lange perioder. Vi har boet i kommunen siden 2014 og har fra dag 1 bedt om hjælp. Vores søn på 7 står uden skoletilbud.

Vi er nu på familiens 10'ende sagsbehandler i børn og familie. Det opleves som et spørgsmål om tid, før vi skal lære en ny at kende, men det er faktisk værre i de lange perioder, hvor vi har stået uden sagsbehandler uden at vide det, hvor vi henvender os gang på gang uden at få svar. Særligt skolevisitationens processer har været ødelæggende. Vi er blevet mistroet, latterliggjort og får at vide, at vi ikke samarbejder, bliver verbalt angrebet og påtvunget skoletilbud, der ikke møder vores børns behov. Desuden har skolevisitation delt vores akter mod vores vilje og uden samtykke med tredje part.

Sagsbehandlingen bærer præg af; at det er meget vanskeligt at komme i kontakt med kommunen, at vejledningspligten ikke overholdes, meget lange sagsbehandlingsforløb, mange skift i sagsbehandlere, ledere der ikke giver økonomisk råderum, således at sagsbehandlere kan yde den nødvendige hjælp, usandheder/tilbageholdelse af oplysninger, at akter forsvinder, at man "glemmer" at sende klager i Ankestyrelsen, at akter deles uden samtykke, at børnene står i lange perioder uden skoletilbud, som også medfører, at forældrene mister deres job. Således rammes hele familien, når der ikke ydes adækvat hjælp til børnene.

Vidnesbyrd 5

Min søn på 22 år har aspergers, ADD, OCD, ordblind/ talblind og spiseforstyrrelse.

Startede på Ordrupskole, hvor skolepsykolog ikke mente, at der var diagnoser, men høj intelligens. Privat udredt som 8-årig. Forældremobning. 4 specialskoler, fysisk vold fra pædagog-medhjælper, 2 års grov mobning. Privat udredning af ordblindhed, da dette blev ignoreret på specialskole. Opslidende klagesag og skoleskift i 7. klasse, hvorefter læsning kom i hus efter blot 3 måneder med den rette indsats. På sidste specialskole skolevægning og depression, hvor hjemmet ikke blev forladt i næsten 2 år, og voldsom OCD udviklede sig efter hjemkomst fra skolen. Voldsomme naboklager og falsk underretning til kommunen. Max presset på specialskole, som ikke reagerede på stressbelastning og PDA. Trusler om tvangsanbringelse. Efter-spurgte hjælp i hjemmet og paragraf 50.

Dette tog Gentofte over 3 år at udfærdige med mange fejl, forkerte navne og uden handleplan, som var klar en måned før det fyldte 18 år. Derefter VUM! Inkompetent, ineffektiv og langsomme sagsbehandling, ofte med moren som årsag til mistrivsel. I dag udeboende på 3. år i forældre købt lejlighed tæt på hjemmet og i trivsel, ingen økonomisk støtte (låner af familie og venner hver måned) eller boligtilbud i nærområde. Min søn modtager uddannelseshjælp og er sygemeldt med behandlingskrævende OCD.

Gentofte presser på med bosted trods succesfuld trivsel og tryk i bolig og netværk og mange venskaber. Et bosted på Nørrebro er foreslået på trods af, at min søn er angst og utryk ved byen. Fortsat kæmpe udfordringer med kommunen og uoprettelige skader/spor hos min søn og familien efter systemsvigt og manglende tidlig indsats!

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Vidnesbyrd 6

Jeg er enlig mor, 24/7 til dreng med infantil autisme, 9 år. I ventetiden på en behandlingsskole for 2 år siden, bevilges afløsningstimer til hjemmet, så jeg kunne forblive på arbejdsmarkedet. Ved overgangen fra familieteamet til handicapområdet, opsagde sagsbehandler i handicap-teamet alle afløsningstimer i hjemmet, uden forvarsel og uden nogen form for kommunikation med mig - og uden en afgørelse, der kunne påklages.

Olivia Danmark, som har leveret afløsere, trak de kendte personaler ud til andre ordninger. Jeg tog kontakt til en politiker, der tog kontakt til direktøren på handicapområdet, der fik genetableret afløsningstimerne - men nu med nye personaler, så skaden blev stor. Det er helt urimeligt at den slags metoder skal tages i brug, og man skulle tro politikere og direktøren på området gerne ville bruge deres tid på noget andet. Og så vil jeg undlade at udpensle det pres, det var for mig, gennem 6 uger, ikke at ane, hvordan jeg skulle kunne passe mit arbejde, når der ikke kom afløsere i hjemmet. Det kunne være endt i social deroute for både jeg og min søn.

Pt har jeg 9 afløsningstimer om ugen, så jeg kan være på arbejde. Når Olivia Danmark ikke er i stand til at levere afløsere (grundet evt. sygdom eller opsigelser), så mister jeg timerne. Jeg må ikke flytte timerne til en anden dag, end lige præcis den dag, de er bevilliget til. Jeg må heller ikke spare dem op, så jeg kan indhente de timer, jeg må gå tidligt fra mit arbejde. Det giver ikke mening, at jeg får bevilliget 9 timer, men det er under forudsætning af, at Olivia Danmark kan levere præcis som aftalt. Noget som er ude af mine hænder. Reglen skal være, at hvis Olivia Danmark ikke kan leve op til det, kommunen har købt af dem, så skal de levere timerne på et andet tidspunkt med kendt personale eller give mulighed for, at timerne spares op, Olivia Danmark oplyser, at det er efter ordre fra kommunen.

Jeg har 7 timers tabt arbejdsfortjeneste. 3,5 timer blev fjernet med 15 dages varsel. De 5 timers TA bevilges fra kl. 8-9 hver morgen, da taxa først henter kl. 8, og jeg derfor først kan være på job kl. 9. En sagsbehandler vurderer uden kommunikation med mig, at jeg godt kan være på arbejde kl. 8.30 pga. antal km jeg bor fra job. Dette er ikke muligt, hvilket jeg har begrundet med 12 argumenter. Timerne fik jeg tilbage, hvis det betød min klage ikke skulle sendes til Ankestyrelsen. Kampen tog 2 måneder og medfølger endnu rod i flex og ferie på mit arbejde. Både personaleafdelingen i Gentofte og på mit job forsøger nu at rydde op i den beslutning. Generelt så er det på 5-minutters niveau, man skal argumentere for tabt arbejdsfortjeneste. Det kunne være rart, hvis sagsbehandlerne forstod, at vi er max presset allerede. Deres hårde pres mod os familier, sender os ud i stress-sygemeldinger, og de smitter af på vores børn.

Der burde laves borger- tilfredshedsundersøgelser, så man på forhånd kan vurdere, om man flytter ind i en hvepserede. Og så burde man kunne garanteres samme hjælp i ny kommune, hvis man skulle ønske at flytte. Man er jo stavnsbundet, hvis bare en smule fungerer. Min opfattelse er, at den generelle gentofteborger er stolt over at bo i en rig kommune, og at det piner dem, at der ikke bliver taget ordentligt hånd om de svage i kommunen. Jo mere Gentofte bliver nævnt med disse sager, jo dårligere renommé får kommunen.

Vidnesbyrd 7

Vi er en familie med to hårdtarbejdende, erhvervsaktive forældre, tilsammen to raske børn og én dreng som, grundet en genetisk fejl, har et varigt nedsat funktionsniveau, svarende til en 9-10 måneders baby.

Hans start i livet var en rutsjebane af bekymringer, usikkerheder, stress, lægetider, søvnløse nætter og omfattende sorg.

Han er nu fyldt 10 år, og problemerne er ikke blevet færre. Som med alle babyer, kræver han fuld hjælp til alt, og hans størrelse gør, at man ikke kan have andre opgaver end ham.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Men i alle år har det været en kamp at få hjælp. En kamp, som skal kæmpes af os, samtidig med at vi passer vores raske børn, vores fuldtidsarbejde, vores handicappede barn og en sjælden gang os selv!

Tilbuddene til handicappede børn har været en usammenlignelig positiv oplevelse, fyldt med omsorgsfulde, professionelle mennesker, som møder op med et ønske om at bruge deres kompetencer til at forbedre dagen og tilværelsen for de børn, der ikke har samme forudsætninger som os andre.

Kampen har stået med kommunen og dens medarbejdere. En evig kamp om at opsøge, argumentere, besvare, forklare igen og igen og igen, ringe og skrive forgæves og udfylde papirer i en uendelighed.

Vi oplever at blive holdt skarpt op på frister og grænser og skemaer, trods at vi kun har vores sparsomme fritid at gøre godt med, imens kommunen sætter sine rammer efter forgodtbefindende; Hvornår og med hvad de føler sig forpligtet til at hjælpe med, vurderer de egenrådigt, efter eget skema og luner.

En kommune har pligt til at levere omsorgsfulde, professionelle mennesker, som møder op med et ønske om at forbedre dagen og tilværelsen for de børn, der ikke har samme forudsætninger som os andre. Ikke jurister ansat til at begrænse udgifterne, uanset omkostningerne for børnene, familierne og de dønninger, det giver videre ud i samfundet.

Vi beder om, at der bliver indført ordentlighed og samfundsperspektiv.

Vidnesbyrd 8

Langsom sagsbehandling, manglende tillid, skiftende sagsbehandlere, manglende hensyntagen til psykologudtalelser, talen ned til, mistænkeliggjort, negligeren af familiens skrøbelige tilstand, negligeren af familiens råb om hjælp og manglende skelen til, hvordan hjælpen har været før.

Og ny sagsbehandler flere gange om året kommer ind fra højre og underkender alle de tidligere sagsbehandleres vurderinger? Halverer tabt arbejdsfortjeneste bl.a. manglende opfølgning på afgørelse fra Ankestyrelsen, som for længe siden har opfordret kommunen til at tage sagen op på ny.

Siger, at jeg lyver, og at barnets mistvivsel i skolen er familiens egen skyld.

Vidnesbyrd 9

Min søn er autist, og vi tog første gang fat i Gentofte Kommune, da han var 15 år i håbet om, at han kunne få støtte til de udfordringer, han havde på det tidspunkt. Han havde indtil da fungeret i en almindelig klasse, færdedes selv og havde et godt liv. Hvad vi ikke vidste var, at kommunens sagsbehandling skulle blive direkte årsag til, at han nu 6 år senere er totalt isoleret pga. angst, stress og depression.

Kommunens sagsbehandling har alle årene været præget af:

- ekstrem hyppig udskiftning af sagsbehandlere.
- manglende overdragelse af sagen til nye sagsbehandlere, så man starter forfra hver gang.
- manglende kompetencer hos sagsbehandlere og derfor mange fejl, hvilket Ankestyrelsen, hver gang vi har måttet klage, har bekræftet os i.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

- manglende opfølgning på aftalte sags-skridt - de lader bare tiden gå, så selv små sagsskridt kan tage år.
- alene det at komme i kontakt med ens sagsbehandler er svært og kan tage måneder.
- ikke velfungerende samarbejde med UU-vejledning, hvilket resulterede i, at vi, da vores søn var færdig med 9. klasse sidst i juli måned, stadig stod uden skoletilbud til ham efter sommerferien.

Vidnesbyrd 10 Min søn er infantil autist. Han var til at begynde med kun autistisk, men da jeg som eneforælder* kom ud for en alvorlig trafikulykke, fik min søn en belastningsreaktion (PTSD). Denne diagnosticeret i offentlig Børnepsykiatrisk regi, Glostrup. Min søn gik i et fremragende skoletilbud i gruppeordning på folkeskole, som Gentofte Kommune dengang havde været fantastisk til at foranstalte, men pga. hans tilstødte PTSD var det ikke længere muligt for det ellers autisme-kompetente personale at rumme og hjælpe min søn.

Fra skolevisitationen ved det årlige re-visitationsmøde selv meldte ud, at det var dybt alvorligt og presserende til, at min søn fik et behandlingstilbud, gik der et år. Siger og skriver: Et år!

I det år måtte jeg selv tage mig af ham, selvom jeg både var blevet invalid, traumatiseret – og alene om forældreopgaven. Han fik det værre end forfærdeligt, men psykiatrien meldte, at der var børn, der havde det værre end ham, så de kunne ikke hjælpe. Han var da dagligt i køkken-skuffen efter knive, tog kvælertag på mig og sig selv, og havde det ubeskriveligt rædselsfuldt.

Jeg kunne selvfølgelig ikke andet end at være hos ham døgnet rundt, miste mit arbejde gennem 22 år og selv bryde helt og aldeles sammen. I det år, der gik, rykkede jeg mange gange, og efter fem måneder blev han fejlvisiteret til Søgårdsskolen, som selv sagde nej, det var ikke muligt for dem at tage så sygt et barn. Kun én af de adspurgte behandlingsskoler indvilligede i at tage min søn. Det år, min søn var i rent helvede hjemme med mig, har efterladt uafrystelige spor. Manglende tillid, tro og håb om, at verden er et godt sted at være med rette hjælp i rette tid.

Kunne man forestille sig, at man havde ladet et fysisk sygt barn vente så længe?

Prøv at tænke tanken;

Appendix:

Vi er meget velfungerende forældre. Eller var; Kompetente, veluddannede, i arbejde – indtil vi får et barn med et psykisk handicap. Så mister vi retten til anstændig og lovpligtig hjælp, vores arbejde, vores omgangskreds (for vi kan hverken have gæster eller tage ud) – og hvor mange penge er egentlig sparet?

*Min søns far og jeg blev skilt, da vores søn var tre år, og meldte sig samtidig ud af forældreskabet, da han ikke magtede den ekstra krævende forældreopgave.

Vidnesbyrd 11 Forældre til en pige på 7 år og en dreng på 3 år, begge med infantil autisme. De problemer, vi har oplevet i de 4 år, vi har været i kontakt med "systemet", kan opsummeres til følgende:

- At vi ikke automatisk oplyses om vores og børnenes rettigheder men at dette er noget, vi selv må finde frem til via kontakt til andre forældre/privat socialrådgiver.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

- En oplevelse af at forvaltningen ved enhver given lejlighed forsøger at tage ydelser (fx TA og fysioterapi) fra os og børnene - selvom dette går imod principafgørelser fra Ankestyrelsen.
- At ansøgninger om ydelser fra fx Børneterapien er blevet langt mere besværligt, end det var for 4 år siden - med tiltagende mængder af "nødvendig" dokumentation og længere sagsbehandlingstid.
- At sagsbehandler stort set intet kan beslutte på egen hånd - så de planer, vi lægger med hende, er værdiløse fordi de altid underkendes af hendes leder.
- At sager skubbes frem og tilbage mellem forskellige kommunale instanser - senest sag om min datters skolekørsel, hvor skolevisitationen mener, at en 7-årig pige med infantil autisme godt kan køre med skiftende chauffører hver dag, som halvdelen af tiden ikke taler dansk, ikke ved, hvor hun skal sættes af, kommer for sent eller slet og ret bare ikke kommer, fordi ingen har "taget turen" (hvilket vi ikke oplyses om, mens vi og vores datter står og venter). Da vi gør opmærksom på, at det er helt og aldeles udelukket at vores datter kan køre alene under disse forhold, prøver Skolevis at skubbe sagen tilbage til sagsbehandler, som igen henviser til skolevis osv. - så vi har stadig ingen kørsel men til gengæld to børn med specialbehov, der skal afleveres i hver sin ende af kommunen.
- Manglende forståelse for, at indkøring tager længere tid end hos andre børn - så når vores datter endnu ikke er kørt ind i GFO men fortsat skal hentes kl 13, mener de, at det er helt normalt og vil ikke kompensere os.

Vidnesbyrd 12 Sagsbehandler nr. 4 på 7 år stopper. Vi finder selv ud af det, når jeg prøver at kontakte. Børn og familie kan man ikke komme gennem til.

Lægger talrige beskeder om, at de skal vende tilbage. Ender med at sende mail til borgmester og leder af børn og families specialteam og så sker der pludselig noget! Vi manglede sagsbehandler i 2 mdr., hvor vi samtidig havde en underretning liggende fra skolen pga. mistrivsel hos vores søn. Synes det er fuldstændig uacceptabelt!

Vidnesbyrd 13 Vi har to sønner, som begge har Aspergers syndrom (autisme) og ADD (opmærksomhedsforstyrrelse). De er i dag 15 og 16 år, og deres liv har været præget af manglende forståelse fra systemet og skoleskift, og som følge heraf belastningsreaktion med angst og depression.

Vi har været afhængige af kommunens hjælp, siden vores ældste gik i børnehave – altså mere end 10 år. De første år i kommunen oplevede vi, at vi blev lyttet til og taget med på råd. Skolevisitationsudvalget talte med os og inviterede til møde, hvor vi sammen kunne drøfte, hvilke muligheder der bedst passede til vores barns behov. Det var ikke sådan, at der var frit valg på alle hylder, men vi blev hørt og mødt med anerkendelse.

Nu står vi så her, hvor vores ældste søn i løbet af sin skoletid har gået på 6 forskellige skoler, men tiden rummer også en 2-årig periode uden egentlig undervisning og med 80% fravær. Vi har de sidste 3 år oplevet en skolevisitation, som på ingen måde ville samarbejde.

Sagen blev trukket i langdrag, og vi fik en følelse af, at vi blev set på som nogle irriterende forældre, der bare ikke var til at gøre tilfredse. Denne følelse blev senere bekræftet, da vi fik aktindsigt og kunne læse, hvordan vi blev omtalt som havende en offermentalitet i interne mails i Skolevisitationen.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Med ryggen mod muren og udsigten til, at vores søn aldrig ville blive visiteret til et sufficient tilbud, valgte vi at tage sagen i egen hånd. Vi fandt et perfekt specialtilbud til ham i nabokommunen og gjorde brug af frit skolevalg. Det har vi ikke fortrudt, men da vores ældste søn endelig begyndte at gå i skole igen på daglig basis, kunne vi se tilbage på en familie, der nærmest lå i ruiner. Far var gået ned med depression og kunne ikke længere arbejde, mor forsøgte at holde sammen på familien og passe job samtidig, hvilket resulterede i belastningsreaktion og angst.

Vores yngste søn blev langsomt nedbrudt på vores lokale folkeskole, da han var 11 år. Han kunne ikke honorere de stillede krav, hvilket var til stor irritation for klasselæreren. Denne foregav at være forstående, men reelt var han ødelæggende for vores søns selvværd, hvilket han stadig lider under i dag. Vi så en dreng i massiv mistrivsel, der blev udadreagerende, selvskadende, mistede basale færdigheder som fx at gå i bad og børste tænder.

Vi ønskede en udredning og kontaktede derfor PPR, da henvisning fra egen læge blev afvist. PPR-psykologen ville ikke lave nogle indledende undersøgelser, men udelukkende yde vejledning til lærerteamet omkring vores søn. Hun nægtede at lave en henvisning og skrev direkte i mail til os, hvad det var, vi ønskede, at en udredning skulle bibringe – om det var ydelser fra kommunen?!

Vi var lamslået over den manglende forståelse og inkompetence, som vi blev mødt med, og vi så os nødsaget til at betale for en udredning i privat regi, så vi kunne hjælpe vores søn. Det kostede os 50.000 kr. fra vores opsparing – det var prisen for at blive taget seriøst i kommunen, så vores søn kunne få et passende specialskoletilbud.

Skolemæssigt er han nu velplaceret, men han er stadig præget af social angst, lavt selvværd og mistro overfor systemet.

Vores oplevelse er, at samarbejdet med kommunen er utroligt afhængig af, hvem man får som sagsbehandler – både i Skolevisitationen og Børn og Familie. Det gode samarbejde har altid udsprunget af, at rådgiver har haft en indsigt i, hvad autisme og opmærksomhedsforstyrrelse er. Men vigtigst af alt, en grundlæggende tro på, at vi selvfølgelig kun beder om den hjælp og støtte, vi reelt har brug for, for at kunne leve et så normalt liv som muligt på trods af børn med særlige behov.

Tak fordi I vil læse vores vidnesbyrd. Ovenstående er kun nogle ganske få simplificerede nedslag i vores daglige liv, som reelt er meget komplekst.

Vidnesbyrd 14

Problemer, vi har haft med Gentofte Kommune, mens vi forsøgte at få hjælp til vores autistiske datter. (oversættelse fra engelsk).

- Manglende haster: efter at have fået at vide af BUC, at vores sag var akut og havde brug for øjeblikkelig og massiv hjælp, tog det Gentofte 4 måneder at give os vores første skoletilbud.
- Ikke behandler vores datters problemer lige så seriøst som BUC klart fortæller dem, at de burde. BUC er meget tydelig i, hvor alvorlige vores datters problemer er, og hvordan vores familiesituation påvirkes negativt, men alligevel har kommunen aldrig tilbudt hjemmehjælp eller terapi til vores datter i 2 år. Vi skulle på BUC for at få familieterapi, da Kommune satte os på venteliste, så hørte vi aldrig tilbage om det i flere måneder. Vi har engageret flere specialister privat til at fylde dette hul til en meget stor pris for os selv.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

- Vores sagsbehandler skiftede 3 gange på 10 måneder. Jeg taler ikke dansk (min kone er dog dansk), og vores datters danske er fattige, men allokerede de os sagsbehandlere med dårlig til ingen engelske evner. Det føltes næsten, som om det blev gjort bevidst for at være svært.
- Mangel på kommunikation. Ringer sjældent tilbage. Skal ringe mange gange for at få svar. Når vi får et svar, påstår sagsbehandleren sædvanligvis, at hun ikke har noget svar eller ikke har nogen beslutningsbeføjelser og ikke vil lade os tale med en leder om vores sag. Hun ser ud til at være der bare for at blokere enhver adgang til det udvidede team og de mennesker, der tager beslutninger.
- Vi føler os ignoreret, selvom vi kender vores datter bedre end nogen anden. Vi har ingen input i processen. Det, vi siger, har ingen betydning i nogen beslutningstagning.
- Vi mødes aldrig med de mennesker, der træffer beslutningerne. De baserer deres beslutninger på de oplysninger, de får fra BUC og fra sagsbehandleren, der mødte vores datter i 15 minutter. De ser ikke ud til at lytte til de specialister, vi har involveret i at hjælpe vores datter. De lagde vægt på psykologens udtalelser fra 1. skoletilbud, selv om han aldrig havde mødt eller vurderet vores datter. På det møde følte vi os ignoreret, mens han blev taget seriøst uden egentlig erfaring med hende.
- Vores overordnede fornemmelse er, at de er ligeglade. Sagsbehandleren har for mange sager og er lidt opmærksom på hver enkelt, vi har mistanke om. Der er slet ingen empati.
- Vores første tilbud var kategori 2 -skole, selvom beskrivelserne af vores datter fra BUCs -evaluering skulle sætte hende i hvert fald i kategori 3. At sætte hende i kategori 2 kan have været billigere for Gentofte, men det var bestemt til at mislykkes, da det gav for lidt behandling.
- Kommunen påtager sig intet ansvar for de forsinkelser, de har forårsaget. Vores datter er ude af skolen i et år på grund af deres manglende handling og tilbud, men de vil ikke lade hende gøre et ekstra år næste år efter år 10, fordi de ikke accepterer det er deres skyld, hun har mistet et helt års skolegang nu og mistede tidligere flere måneder før hendes første skoletilbud.
- Da vi fik det første skoletilbud for kategori 2, blev vi ikke fortalt om kategorier og blev ikke gjort opmærksom på, at der var en højere kategori eller endda kommunens evne til at sende vores datter til en skole uden for kategorisystemet, hvis hun har sådan et behov (selvom vi har hørt, at Gentofte ikke gør dette, mens andre kommuner gør).
- Ikke at se noget ske i flere måneder ad gangen: det er nok det, der gør de fleste forældre stressede og kede af det. 5 måneder mellem vores netværksmøde og skoletilbud, til 2. anbringelse. Vi hørte intet i den hele tid. Sagsbehandleren kunne ikke give os oplysninger om, hvordan det skrider frem, og hvad holdingen var.

Vidnesbyrd 15 Vi har ikke følt Gentofte Kommune som en sparringspartner i forhold til vores datters skolegang: Da vi insisterede på at få hende på specialskole, fordi hun gik ned med stress i det visiterede tilbud (hvor vi tidligere havde fået et mundtligt afslag på mere end 9 støttetimer uden en begrundelse), måtte vi vente 10 måneder på en plads, mens hun sad hjemme. Vi fik samtidig afslag på mere end 5 aflastningstimer om ugen, selvom vi begge arbejdede ude. Vi har nu (efter

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

4 år) flyttet hende til en normal skole og har fået at vide, at vi nok ikke kan få tabt arbejdsfortjeneste længere pga. det.

I forhold til rengøringshjælp (1 ½ time om ugen) og tabt arbejdsfortjeneste (12 timer om ugen) besluttede vores sagsbehandler lige at hhv. fjerne rengøring med en uges varsel og halvere tabt arbejdsfortjeneste på trods af, at der ingen ændringer var i vores behov, men hun mente, at vores datter en gang i fremtiden ville komme til at gå mere i skole. Da vi klagede til Ankestyrelsen, gentog de bare hendes argumenter uden at lytte til vores. Hun gik på barsel lige efter og var utilgængelig for vores klager, så vi følte, hun lige skulle have ”ryddet op inden”.

Vi har senest meddelt kommunen, at vi ikke ønsker nogen former for økonomisk eller anden støtte, da vi ikke længere føler os hørt eller hjulpet.

Vidnesbyrd 16 Vi er som familie ved at være godt tyndslidte og vores sag repræsenterer et godt eksempel på, hvordan sagerne cykler rundt mellem børn og familie og skolevisitationen, om tvivlsomme sagsfremstillinger, manglende rådgivning af borgeren, tilsidesættelse af familiens og eksperter vurderinger, manglende vilje til at samarbejde med familien, som grundlæggende mødes af mistillid, overskridelse af frister, mm.

Vi oplever, at kommunen mangler skoletilbud for børn med autisme og normal begavelse. Børn, som i rette rammer viser fuldt potentiale til faglig og social udvikling og til på sigt at kunne bidrage i et samfund med deres mange ressourcer og blive selvforsørgende.

Det er frustrerende at være vidne til Gentofte Kommunes forvaltning af ressourcer: ud over lange og på alle måder omkostningsfulde sagsbehandlinger optager min datter en dyr og attraktiv plads på kommunens specialskole - Søgårdsskolen - på trods af, at hun har været sygemeldt fra skolen siden november 2020 grundet kraftig belastningsreaktion som følge af fejlplacering – en fejlplacering, som understøttes af udtalelser fra PPR, psykiater, psykolog og læge.

Vi har ved flere lejligheder forsøgt at nå lederne i de forskellige afdelinger (Børn og Familie/ Skolevisitationen) med løsningsforslag, indtil kommunen kan tilbyde et relevant skoletilbud. Vi har præsenteret afdelingerne for modeller, som vil have en stor økonomisk besparelse for kommunen, hvor familien aktivt bidrager ift. min datters faglige og sociale udvikling – en model, som vi er lykkedes med det sidste år – men det har været som at slå i en pude, og afgørelser træffes fortsat ud fra Søgårdsskolens vurdering af at have de rette rammer for min datter.

Jeg er selv født og opvokset i Gentofte Kommune. Det er her, vi har vores liv, familie og nære relationer, men jeg har nu i knap 7 år kæmpet imod et rigidt system, som ikke har kunnet bidrage med noget konstruktivt i forhold til min datter, og jeg kan snart ikke længere se, at jeg som mor til et barn diagnosticeret med asperger kan tilbyde min familie en fremtid i Gentofte Kommune.

Vidnesbyrd 17 Skilt. 2 børn, enlig forsørger på fuld tid. Min søn på 15 år efter 2 års totalt skolevægring er han nu endt i isolation på eget værelse med søvn- og spiseforstyrrelser og OCD. pga. angst. Diagnosticeret infantil autisme alm. begavet. Vi blev henvist til familie og børn afdelingen i 2018, da min søn ikke trivedes på daværende skole og fik flere og flere sociale udfordringer.

Siden er vi snart oppe på 5 socialrådgivere og 3 familieterapeuter/rådgivere. Den første rådgiver, vi havde så længe det varede, virkede erfaren og initiativrig, men siden har vi haft nyud-

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

dannet og uerfaren rådgiver dvs. at jeg ikke fik den rette rådgivning om vores rettigheder dvs. intet initiativ, og jeg skulle selv undersøge muligheder. Det er hårdt og har resulteret i belastning og sygemelding.

Der er dårlig intern kommunikation. De mailer internt, selvom de bor i samme hus på samme etage og dårlig opfølgning. Undlader afgørelser specielt på skrift.

Jeg skulle kæmpe for at få skolen til at erkende, at de ikke kunne støtte min søn, kæmpe for at få ham udredt til det punkt, at han nægtede at komme ud af døren drevet af hans angst, så det endte i en tvangsindlæggelse for at resultere i, at socialrådgiveren opsiger sit arbejde, og det tog yderligere 6 måneder at få bevilget skole tilbud: Sputnik, som desværre ikke kunne hjælpe ham, han lukker alle ude.

Skolen er nu opsagt. Jeg ønskede at komme over i special-teamet men fik kun de økonomiske afgørelser over dvs. vi fik afslag på TAF. Begrundelsen sort på hvidt var, at min søn har været alene hjemme uden at kunne klare sig, og at hans tilstand så vel som min er forværret, så hellere finde andre, der kan støtte ham uden at tilbyde erstatnings- løsning.

Har efterspurgt aktindsigt i vores sag, og det er skræmmende, hvor mange der har haft medindflydelse i div. møder, som jeg ikke er blevet indkaldt til, bl.a. praktikanter. De skriver, at vi er flygtninge, tager fejl af min søns alder, ændrer på formulering, så det kan virke mere legitimt. Der er mange unge uerfarne ansatte, som ikke har kendskab til lovgivning.

Vidnesbyrd 18 Min søn er 11 år og går i 5. klasse. Han er en velbegavet dreng (tæt på højtbegavet) med gode ressourcer og læringsmæssige forudsætninger (IQ testet hos Ole Kyed).

Til trods for hans gode læringsmæssige potentiale, så er han faldet bagud til 3. klasses niveau da han grundet massiv skolemistrivsel har haft max. 20% fremmøde i skole og mellem 5-7% fagligt udbytte over de sidste 3 år (ref. lærerudtalelse). Dermed har jeg skullet hjemmeskole min søn 80% over de sidste 3 år, ved siden af fuldtidsarbejde, dog uden at få rammerne for at kunne varetage hjemmeskoling i form af sygeundervisning eller tabt arbejdsarbejdsfortjeneste. Som fuldtidsarbejdende alenemor så har jeg derfor ikke haft mulighed for at kompensere for det læringsmæssige efterslæb i skolen.

Manglende social inklusion og manglende tilsynspligt

Igennem 3 år har jeg rykket skoleledelsen for deres tilsynspligt (min søn blev mobbet hver dag i 2 år uden hjælp fra de lærer/pædagoger), og uden at de svarede på mine henvendelser herom. Jeg har mange gange bedt dem igangsætte initiativer til at etablere social inklusion, kun meget lidt er gjort.

Jeg har mange gange bedt dem igangsætte initiativer til at etablere faglig inklusion, kun meget lidt er gjort. Eksempelvis, har han aldrig fået almindelige støttetimer og blev først visiteret til kompetencecenteret for autisme "Rummet" i december 2020 med opstart ultimo februar 2021.

Manglende faglig inklusion

Ovenstående skolemistrivsel har resulteret i, at han har oparbejdet massiv modstand mod skolen og ikke vil samarbejde omkring de basale krav i skolen (at komme i skole, komme i skole til tiden, gøre sig klar til undervisning, deltage i undervisning, at arbejde med opgaver). Han forhælder ting, og de fleste ting tager ekstra tid.

For yderligere sagsoplysninger, se dokument "Manglende social og faglig inklusion").

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Blot for at opsummere, så er den eneste hjælp, vi har fået til min søn med infantil autisme og ADHD følgende:

- Kugledyne
- Støttetimer fra kompetencecenteret "Rummet" siden feb. 2021

Vi har fået afslag på:

- Hjemmetræning og tabt arbejdsfortjeneste
- Sygeundervisning
- Merudgifter
- Aflastning

Kære Borgmester Hans Toft og kommunalbestyrelsesmedlemmer,

Jeg klager over systematisk lovbrud i sagsbehandlingerne vedr. sagsnr. 1-929290926. Sagen sendes herved til høring i borgmesterkontoret inden at den går videre til pressen.

1. Sagsbehandlingen overholdes ikke jf. gældende lovgivning (retssikkerhedsloven afsnit II, §3 og 5a og Serviceloven §46 stk. 2)

- 2. Sagsbehandlingen overholdes ikke jf. kommunalbestyrelsens offentliggjorte tidsfrister.

3. Kommunen har ikke givet mig besked på, hvor lang tid jeg kunne forvente, før at denne kunne træffe afgørelse jf. stk. 22 i retssikkerhedsloven.

4. Jeg har ikke haft mulighed for at medvirke ved behandlingen af min sag jf. gældende regler i retssikkerhedsloven 28. § 4, da mine mange indsigelser og rettelser til de faktuelle oplysninger ikke er indgået i sagen.

5. Mine synspunkter har ikke været taget i betragtning Jf. retssikkerhedsloven kapitel 5 stk. 31. Således har kommunen undladt mine sagsoplysninger i sagen i strid med oplysningsgrundlaget jf. Retssikkerhedslovens § 10.

Således foreligger der mange formelle mangler i sagerne, herunder et utilstrækkeligt oplysningsgrundlag, utilstrækkelig opfølgning, manglende skriftlig helhedsvurdering og manglende inddragelse af mig som borger, hvilket er i strid mod oplysningsgrundlaget jf. Retssikkerhedslovens § 10.

Da afgørelserne ikke er taget på et korrekt oplyst og retvisende grundlag jf. Officialprincippet i forvaltningsretten bør de tilsidesættes som værende ugyldige. Det har jeg gjort opmærksom på i op til flere gange, hvilket jeg ikke har fået svar på. På grund af ovenstående manglende retssikkerhed i sagsbehandlingen, har jeg mistet tillid til en sagsbehandler. Eftersom at ledelsen har været meget involveret i sagerne (skriftlig kommunikation, telefonsamtaler og diverse møder), og at de har samtykket til denne praksis om manglende retssikkerhed, så har jeg også mistet tillid til dem.

Lad mig gøre det helt klart, at jeg meget nødtigt går til pressen med min sag. Det vil ikke klæde Gentofte Kommune at blive vist på TV2 eller på forsiden af Politiken med ovenstående overskrift, ej heller ønsker jeg at udstille min familie i nyhederne. Men borgmesteren og kommunalbestyrelsesmedlemmerne tvinger mig til det, hvis jeg forsat bliver nægtet retssikkerhed i min sag.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Hvis ikke, at I personligt (dvs. ikke jeres 3 ovennævnte medarbejder) inden 14 dage responderer, så antager jeg det som "silence is approval" i ovenstående lovbrud, hvorpå jeg vil bringe videre til Per Munch fra Politiken.

Vidnesbyrd 19 Vi er en familie på 5, hvor flere diagnoser udfordrer hverdagen. Af hensyn til vores børn, så har vi i dette skriv valgt at fokusere på de massive udfordringer, som vi har med at få Skolevisitationen til at visiterer vores datter til det rette skolemiljø. Vores datter har Infantil Autisme, ADHD, sanseudfordret, impulsdrevet mv.

Indtil for 5 år siden var vi lykkeligt uvidende om, hvad PPR, PPV og børneterapien var for nogle størrelser. Kommunen var et sted, hvor vi bestilte pas og ellers stemte ved valg. Ellers havde vi ingen behov for at være i kontakt med forvaltningen. Når ens barn får en diagnose, så ændrer det sig "over natten". Vi er ikke kun afhængig af faglig viden i kommunen. Den viden og tilbud, som kommunen visiterer til, dem er der ikke private alternativer til. Derfor er vores børn og vores familiens trivsel nu HELT afhængig af kommunens velvilje til at støtte os.

Er kommunen en hjælper eller en belastning?

Forud for at en diagnose bliver stillet, så er der gået en rum tid, hvor barnet, vi som forældre og vi som familie er blevet utroligt slidte. Da vores datter fik sine diagnoser, kun lige fyldt 3 år, var der forud gået nætter, hvor vi hver nat havde 8-10 afbrydelser, fordi hendes søvn var så dårlig. Vi havde ikke sovet i 3 år. De mennesker som forvaltningen møder, når ens barn har fået diagnose, er derfor meget slidte og meget pressede forældre. Det bør forvaltningen indrette sig efter, så forvaltningen møder familierne der, hvor de er.

Kommunen skulle være en hjælper i den situation. Det sker dog ikke nødvendigvis. Vi havde de første år utroligt mange skiftende sagsbehandlere. De gik på barsel, blev syge/langtidssyge og skiftede job i et væk. Som oftest så hørte vi intet, når en sagsbehandler var "forsvundet". Vores sag blev ikke overdraget til en anden sagsbehandler, der var ingen information til os som forældre og heller ikke noget så enkelt som et auto-reply på en fratrådt medarbejders mail konto. I en konkret situation prøvede vi i hårdt at få fat i vores sagsbehandler. Havde meget presserende spørgsmål. Skrev mails, ringede og lagde besked både til direkte telefon og til sekretæren. Ingen svar. Tilfældigt finder vi ud af, at vedkommende har været langtidssyg i 3 måneder.

Det er svært at forstå, at der ikke etableres arbejdsgange, der igangsættes, når en medarbejder af den ene eller anden grund ikke længere er tilgængelig. Det er meget frustrerende, når man som forældre ikke engang kan få kontakt til eller en enkelt respons fra sin sagsbehandler. Den primære energi og ressourcer skulle meget gerne gå til barnet med udfordringer og til de søskende, der er pressede. Den energi bruges i stedet for at få "hul igennem" til forvaltningen.

På mange andre områder vil der være private alternativer. Det er der ikke på dette område. Vi er derfor helt og aldeles afhængige af, at kommunen vil imødekomme ansøgninger om støtte og visiterer til det rette skolevalg.

Spørgsmål: Hvad vil I gøre ved, at sagsbehandlingen er uigennemskuelig, og sagsbehandleren meget vanskelig at få fat på? Hvis man overhovedet får fat i sagsbehandleren, inden vedkommende er fratrådt igen.

5 klager – foreløbigt medhold i de 4

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Mødet med forvaltningen har aldrig været godt. Men i de sidste ca. 1,5 år er det gået fra dårligt til rigtigt slemt. Vi fik - igen - en ny sagsbehandler. Denne sagsbehandler gav en ny nedre standard for sagsbehandling. Vi har klaget over 5 afgørelser, som denne sagsbehandler enten direkte har truffet afgørelse i eller har været medvirkende til. Foreløbigt har vi i Ankestyrelsen fået medhold i de 4 klager.

Den 5. klage omhandler vores datter med Infantil Autisme og ADHD og hendes skolestart.

Skolevisitationen journaliserede i november 2020 vores datter under "gruppeordning". Vi så ikke en gruppeordning på en almindelig folkeskole som en relevant mulighed for vores datter. Vores datter kom fra en autisme-specialbørnehave, der var et lille, roligt, struktureret autisme-specifikt miljø, hvor hun stortrivedes. Hun havde forinden været i en inkluderende børnehave med 100 børn, hvor hun var i meget stærk mistrivsel. Vi havde en klar forventning om, at hun skulle starte i et skoletilbud, der mindede om det specialiserede børnehavemiljø.

Så vores datter fortsat ville få mulighed for at udvikle sig optimalt. Vi kunne ikke få forvaltningen til at komme med en skriftlig afgørelse, så vi kunne klage til Ankestyrelsen. For at få noget så simpelt som en skriftlig afgørelse, der måtte vi involvere en advokat. Først i maj 2021 fik vi fra Skolevisitationen skriftligt svar på skolevisitering af vores datter.

Skolevisitationens udsættelser og forhaling gjorde det nær umuligt at nå at få klagen behandlet i i Ankestyrelsen inden skolestart. Skolevisitationen gjorde i processen alt for at forhale og vanskeliggøre processen for os. Telefonisk sagde de til os, at vi ikke ville få andre muligheder til vores datter, lige meget hvad vi måtte komme med.

Det var mere vigtigt, at det blev den gruppeordning, fremfor hvad der var det rigtige for vores datter. Skolevisitationen valgte i sin afgørelse ikke at inddrage dokumenter, der af fagfolk omkring vores datter, markant anbefalede et fortsat lille roligt, struktureret autisme-miljø for hende. Vi gjorde flere gange Skolevisitationen opmærksomme på, at de ikke havde inddraget alle relevante dokumenter. Der var ingen reaktion fra Skolevisitationen.

Et lille, roligt, struktureret og autisme-specifikt miljø er, hvad fagfolk anbefalede og vi som forældre ønskede for vores datter. I stedet visiterede Skolevisitationen vores datter til en gruppeordning på en folkeskole i kommunen. En ordning, der endnu ikke var etableret på det tidspunkt. En meget stor skole med 740 børn, meget larm og visuel uro og et ikke tilstrækkeligt autisme-specifikt og struktureret miljø. Og en gruppeordning i en klasse, der ligger lige midt i 3 store skolegårde. Vores datter er impulsdrevet og stikker nemt af uden varsel. En skole, hvor alle døre er ulåste, og hvor der få meter fra klasseværelset er en ulåst låge ud mod stærkt trafikeret vej, er derfor et mareridt for os.

Som forældre er vi paniske over, at vores datter har mulighed for at løbe direkte ud på stærkt trafikeret vej. I den specialiserede børnehave var der lavet tiltag, så børn som vores datter var fysisk sikret. Det kan en almindelig folkeskole ikke. Helt basalt, så er det hver dag med livet som indsats, at vi afleverer vores datter i skole. Får vi hende hel hjem i dag? Vi har taget fat i alle i kommunen, der har en flig af medansvar for det her. Også borgmesteren. Ingen har villet påtage sig ansvaret for vores datters fysiske sikkerhed. Utallige mails og ingen respons.

Spørgsmål: Hvem har ansvaret for vores datters fysiske sikkerhed? Hvad vil I gøre for at sikre vores datter hendes fysiske sikkerhed i skoletiden?

Ankestyrelsen gav os medhold i klagen om, at kommunen ikke må henvise til et skoletilbud,

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

der endnu ikke eksisterer. Desværre valgte Ankestyrelsen ikke at forholde sig til vores klage om den helt utilstrækkelige fysiske sikkerhed på pågældende folkeskole. Ankestyrelsen vurderede i stedet, at folkeskolen vil være i stand til at give relevant undervisning til vores datter. Undervisningsniveauet har vi imidlertid aldrig villet klage over. Og, kan heller ikke interessere os for, før den fysiske sikkerhed er i orden. Vi er simpelthen hver sit sted på Maslows behovspyramide.

Status på vores datters skolestart

Efter lidt over 2 måneder i folkeskole kan vores datter fortsat kun holde til at være i skole ca 2,5 time dagligt. Hun bliver afleveret og hentet, mens de andre børn har timer, så hun skal møde færrest mulige børn på sin vej til og fra klasseværelset. Hun må hvile og sove flere gange på de få timer, som hun rent faktisk er i skole. Hun er på de 2 måneder gået bagud på alle parametre og er i stærk mistrivsel. Hun er blevet meget svær at forstå sprogligt, er blevet endnu mere selektiv med sin mad og det tøj, som hun kan tåle at have på.

Hun bryder ofte sammen med større nedsmeltninger ved selv små skift, aggressiv adfærd overfor især mor. Hun "leger baby", hvor hun bliver madet hver morgen ved morgenbordet. Hun har ikke kræfterne til selv at styre maden. Og hun laver selv-skade. Et barn, der på alle måder fortæller os, at hun er i mistrivsel. Vi henter et barn i skolen, der har tegnet en tegning af sig selv, hvor tårerne løber ned af hendes kinder, og hendes hjerte er gået i stykker. Det er, hvad lidt over 2 måneders skolegang i det forkerte skoletilbud har gjort ved vores datter.

Pågældende skole og vi som forældre er gået sammen om at underrette om stærk mistrivsel hos vores datter.

En enkelt medarbejder eller et kulturelt problem? Eller begge dele?

Ud af 5 afgørelser, som vi har klaget over, så har vi foreløbig fået medhold i 4. Det er den samme sagsbehandler, der har truffet afgørelserne, eller som har bidraget til afgørelserne.

På de fleste arbejdspladser vil en medarbejder ikke fortsætte i sit arbejde, hvis man konsekvent laver graverende fejl. Enten mangler denne medarbejder fundamentale faglige færdigheder i at kunne udføre sit arbejde. Eller også så er der en kultur i forvaltningen, der tilsiger, at man siger nej og afviser familierne, der har behov for hjælp. Også selvom lovgivning angiver noget andet. En kultur, hvor holdningen ikke er "hvordan kan vi hjælpe disse familier?". Men en kultur, der afholder forvaltningen fra at give de sårbare børn og deres familier den hjælp og støtte, som de ifølge love er berettiget til.

Som det er lige nu, så er det omkostningsfrit – eller direkte besparende – at afvise en familie. Enten, så orker familierne ikke at klage, og så er der penge sparet for kommunen. Og, hvis der bliver klaget, og familien får medhold hos Ankestyrelsen, så sker det typisk først efter flere måneders ventetid i Ankestyrelsen, hvorved kommunen i den pågældende periode typisk sparer udgifterne til familierne.

Den store taber er de sårbare børn. Taberne bliver også deres søskende, forældre og familier. Det er ikke tilfældigt at skilsmisseraten for familier med 1 diagnose barn er på 87%. Tænk, hvad skilsmisseraten er for familier med 2 diagnose-børn. Det er hele familier, der bliver smadret, når vi udover at skulle håndtere udfordrede børn, også skal have deltidsarbejde i at få den lovgivningsfastsatte hjælp fra kommunen.

Spørgsmål: Hvad vil I gøre ved, at Gentofte kommune ikke overholder gældende lov? Hvad vil

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

I gøre ved, at der er en kultur i forvaltningen, der tilsiger, at man afviser familierne fremfor at hjælpe dem? Hvad vil I gøre ved, at der er konkrete medarbejder, der har en meget høj fejlmargin i sit arbejde?

Vidnesbyrd 20 Vi har 3 drenge i familien, hvoraf den ene har ADHD, og et andet barn er ved at blive udredt for ADHD. Det tredje barn har ingen diagnoser, men er meget kvik og har det derfor lidt svært i skolen. Ægteskabet og familien er udfordret, da en af forældrene har et misbrugsproblem.

Det er svært at være familie og få hverdagen til at fungere, og der er i kommunen ikke ret meget fokus på hele familiens situation. Det er svært at få "hverdagsstøtte".

De enkelte sagsbehandlere forsøger på forskellige måder at hjælpe os, men vi har mange sagsbehandlere, og det er svært at bevare overblikket i forhold til de mange forskellige udredninger og undersøgelser. Det er svært at finde hoved og hale i det hele. Det er vores indtryk, at sagsbehandlerne fra de forskellige afdelinger ikke taler ret meget sammen.

Forvaltningen ser kun på hvert barns sag isoleret, men for os som familie hænger det hele sammen. Der mangler en helhedsbetragtning i forhold til familiens situation, hvor der også er andre udfordringer end den enkeltstående sag.

Der er i andre kommuner et system med én indgangsperson, der følger den enkelte borger. Det kunne måske hjælpe på nogle af udfordringerne? Det er forståeligt, at sagsbehandlingen bevæger sig ind i forskellige "siloer", men som borgere mister vi hurtigt overblikket, og der arbejdes for lidt helhedsorienteret med fokus på hele familiens situation.

Vidnesbyrd 21 Vores søn er endt med belastningsreaktioner og skolevægring grundet massive svigt siden 2. klasse.

Startede med, at skoleledelsen nægtede at skrive under på et skoleskifte i indskolingen, og at de ikke ville anerkende eller gøre noget ved ekstrem og voldelig mobning. Vi fik at vide, at en udredning for autisme ville være nødvendig for at få hjælp, men den forværrede kun det hele, da man "ikke kunne imødekomme 2 udfordringer" - dvs. både høj begavelse og aspergers. Så det endte i årelang kamp for at få anerkendt delvis tabt arbejdsfortjeneste og for at få et skoleskifte.

Men desværre fortsætter kampen, da man stadig fra kommunalt regi ikke kan/vil hjælpe med en skoleplads, hvor høj begavelse kan imødekommes. Skolevisitationen nedgør os forældre, da de ikke mener, at vi har et reelt problem (kalder det for et luksusproblem med høj begavelse). Samtidig går familien i opløsning, fordi vi ikke kan passe vores jobs grundet skolevægring og belastningsreaktioner grundet massive svigt. Men ansøgninger om hjælp til psykolog for vores søn og os afvises, ligesom ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste for den øgede hjemmepasning ikke behandles. Sagsbehandlingen er præget af skiftende sagsbehandlere, manglende opfølgning på henvendelser, manglende lydhørhed for de konkrete udfordringer, nedgørelse på personligt plan af os forældre samt afvisning af samtlige ansøgninger vedr. hjælpemidler og psykologhjælp.

Alt dette med store menneskelige og økonomiske konsekvenser for vores familie til følge, fordi man ikke kigger på vores søns behov men kun tilbyder en opbevaringsplads sammen med introverte børn, som ikke kan rumme at gå i skole. Det er enormt ødelæggende for et barn, for hvem "rigtig skolegang med kammerater" er det eneste, der giver ham rigtig mening med livet.

Hilsen fra en mor til en 13-årig med skolevægring og belastningsreaktioner på svigt fra kommunen og skoleledere på 4 skoler.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Vidnesbyrd 22 Min datter på 11 år fik en belastningsreaktion sidste år inden jul. Hun blev indlagt på psykiatrisk skadestue i marts, udredt på BUC i Glostrup lige inden sommerferien. Fik diagnoserne belastningsreaktion og atypisk autisme (AA). Hun er blevet visiteret direkte til behandlingsskole. Og vi forventer, at hun kan starte sidst i november. Hun har tidligere klaret sig meget flot i folkeskolen, Gentofte Skole.

Denne historie er jo en af de "gode", hvor alt går lige efter bogen. Men alligevel har hun ikke haft et skoletilbud i næsten et helt år. Skolen har tilbudt 10 timer med en ufaglært vikar, men grundet hendes svære belastningsreaktion og autismen mente vi ikke, det var forsvarligt at sætte en ufaglært på opgaven. Hun er blevet passet i hjemmet siden sidste år.

Det, jeg vil sige med denne historie, er, at det er utroligt, at det tager næsten et år, før børn er tilbage i et passende skoletilbud. Især fordi sagen er gået lige efter bogen, og alle parter har været enige i hele forløbet. Vi afleverede ansøgning til skolevisitationen lige inden sommerferien, og alligevel skal det tage så lang tid.

Jeg er skilt fra faderen og står med den økonomiske byrde alene. Fordi jeg har måttet passe mit barn i hjemmet, har jeg været på forskellige orlovs med stærkt reduceret løn. Er nu i gang med at søge om tabt arbejdsfortjeneste, som også føles som en kamp mod systemet.

Jeg har brugt 3.000 kr. til en privat socialrådgiver og ca. 20.000 kr. til en familierådgiver, og økonomisk hænger det slet ikke sammen længere. Har de sidste 9 år arbejdet som gymnasielærer på fuld tid, er i a-kasse og har lønsikring, men når jeg pludselig står med et sygt barn, forsvinder hele det økonomiske sikkerhedsnet jeg har lavet.

Vidnesbyrd 23 Vi begyndte processen med at få ham diagnosticeret få måneder, før han blev 3 år. Han fik diagnosen autisme, men der gik et helt år, inden han kom i en special-børnehave.

Min kone var til et fysisk møde med sagsbehandleren nogle måneder efter, at vi først talte sammen. I dette møde blev det besluttet, at vi skulle have en aflastning på 3 timer hver anden weekend. Halvanden måned senere - efter en snak med vores advokat - konstaterede vi, at hun ikke havde sat aflastningsprocessen i gang, og sagsbehandleren var i tvivl om, vi faktisk ønskede det - selvom det sidste møde endte med en whiteboard med beslutningen skrevet ned om, at vores søn skulle have en aflastning. Vi har et billede af dette whiteboard. En måned senere fik vi en e-mail, hvor der stod, at vi skulle udfylde en formular om, hvorfor vi ønskede en aflastning.

Vi har fået en ny sagsbehandler i august, men vi har i slutningen af oktober stadig ikke fået besked om aflastning.

Igennem det år vi har ventet på at få en special-børnehave, som passede til hans behov, har vi oplevet, at han har været meget problematisk i trafikken, så vi spurgte, da vi fik det nye skoletilbud, efter kørsel til ham

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

eller en ladcykel, men fik afslag. Sagsbehandleren mente, at vi sagtens kunne gå 3 kilometer med vores autistiske barn til skole! Sagsbehandleren er åbenbart ikke klar over, at det kan være en stor udfordring for et barn med autisme at gå så langt, og det er meget krævende at gå med et autistisk barn i trafikken.

Vores oplevelse er, at der er alt for lang sagsbehandlingstid, og at der går for lang tid, hvis man har behov for en børnehave til et sårbart barn. Sagsbehandlere forstår ikke, hvor svært det er at have et barn med autisme.

Vidnesbyrd 24 Jeg er juridisk forælder til mit barnebarn på 10 år, der for øjeblikket er anbragt i en akutinstitution, og hun har ingen skoletilbud, efter behandlingsskolen brugte så mange magtanvendelser, at jeg som forælder sagde stop og trak mit samtykke til skoletilbuddet.

Barnet er aldrig blevet rigtig udredt og er en intelligent pige, der aldrig har fået den rigtige behandling.

Jeg er med i FBU (Forældreforeningen for anbragte børn). Jeg bor i Gentofte. Anbringelses-kommunen var Københavns Kommune.

At få forældremyndigheden tog halvandet år selvom min datter (har autisme/ADHD), der er mor til barnet, var indforstået.

Jeg vil gerne have barnet hjem til mig og have de passende støttepersoner til den rette behandling, men sagen trækker ud og ud. Selv en forældrekompetenceundersøgelse er slet ikke kommet i gang og en psykologisk undersøgelse af barnet, der giver mere klarhed om, hvilken vej er bedst for hende.

Vidnesbyrd 25 Vidnesbyrd om manglende journalisering, fravær af partshøring og underkendelse af 3. parts vurdering.

Da mit barn begynder at reagere meget kraftig i januar 2021, kontakter jeg psykiatrisk akutmodtagelse (PAM). Det gør jeg fire gange i løbet af ca. 2 måneder. Hver gang skriver de en underretning til Gentofte Kommune. Disse underretninger bliver ikke journaliseret i Børn & Familie i mit barns journal. Hvorfor vides ikke.

Jeg sørger for at få underretningerne genfremsendt til sagsbehandler flere måneder efter, da jeg finder ud af, de ikke er i mit barns journal. Sagsbehandler journaliserer dem så som journalnotater, ikke som underretninger.

Mit barn begynder igen i august og frem at få stærke reaktioner. Igen kontakter jeg PAM, nu tre gange med ca. 14 dages mellemrum, og PAM sender hver gang underretning til Gentofte Kommune. Her bliver jeg partshørt skriftligt hver gang.

Sagsbehandler gør dog mundtligt opmærksom på, at hvis der ikke i en underretning af Børn & Familie vurderes at være nye oplysninger, behandles de ikke som underretninger, og der bliver derfor ikke partshørt. Det bliver derimod af Børn & Familie behandlet som journalnotater.

Vores private sagsbehandler, der har mange års erfaring på området, kommenterer, at hun finder det forkert, at når en 3. part - her PAM - har vurderet, at der er behov for at underrette, at Børn & Familie så internt selv vurderer, om det er en underretning med ret/pligt til partshøring eller blot et journalnotat.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Derved underkender sagsbehandler / Børn & Familie jo underretters – her psykiatrisk akutmodtagelses - vurdering af bekymringsniveauet.

Mor til barn på 10 år med autisme og belastningsreaktion

Vidnesbyrd 26

Længe efter udredningen får vi stadigvæk ikke den hjælp, vi har behov for, for at vi som familie kan komme på benene igen! En udredning, som vi i øvrigt selv måtte være primus motor for, da børnehaven klart meldte ud til vores første samtale (F 3,5 år) at “F... er helt normal, brainy ja, men han kommer aldrig til at få særbehandling”.

De nævnte også, at han havde svært ved at høre efter og holde køen, og at de nu ville køre hårdt mod hårdt, kun en advarsel efterfulgt af konsekvens, og vi burde gøre det samme. Det endte selvfølgelig med vægring, og efter en periode med flere samtaler kom psykolog fra Gentofte børnevenner ud (F 4 år), og på blot en time kunne hun se hans autistiske træk.

Selv efter den samtale ville/kunne børnehaven ikke se eller forså hans udfordringer end ikke den dag, vi får diagnosen infantil autisme (F 5,3 år), anerkender de det. Vi får relativt hurtigt en kompetenceplads i ny børnehave (F 5,6 år) (tak for det) og efter et års indkøring klarede han en fuld uge på 30 timer og blev klar til næste fase, skole, som vi er glade for (igen tak).

MEN under hele dette forløb udvikler den ene forældre en svær depression, den anden stress. Vores læge udtrykker bekymring og laver en indberetning, men der kommer ingen hjælp... vi får diagnosen og bliver kort efter kontaktet af en sagsbehandler, der også udtrykker bekymring og med det samme anbefaler, at vi skal søge aflastning... vi søger aflastning... der går et halvt år, før vi får svar. Vi får afvist 4 af de 6 timer ugentligt. Vi klager og får så bevilget 6 timer. Vi forsøger efterfølgende med de få ressourcer, vi har, at finde en aflaster, men beder sagsbehandler om hjælp, men hjælpen kommer fortsat ikke... det er nu halvandet år siden, og vi får stadigvæk ikke hjælp.

Uden en stok til at komme på benene igen, ligger vi stadigvæk ned... Den ene fortsat sygemeldt med depression, den anden kæmper med stress, ingen bidrag til samfundet, men vi kæmper for at få hverdagen til at hænge sammen.

Forældre til 6 - årig dreng med infantil autisme

Vidnesbyrd 27

Vidnesbyrd om manglende inddragelse af partshøringskommentarer i sagsakter

Vi giver samtykke til udarbejdelse af paragraf 50 Børnefaglig undersøgelse (BFU). I BFU refereres til sagsakter, vi allerede har kommenteret i tidligere partshøringer. Alligevel medtages vores kommentarer ikke i BFU. I BFU refereres kun til underretninger og mødenotater, ikke til vores kommentarer/partshøringer af de selvsamme underretninger og mødenotater.

Det er uordentlig sagsbehandling og partisk sagsfremstilling. Vores stemme som forældre kommer jo ikke frem, selv om vi allerede har givet udtryk for en række synspunkter og berigtigelser.

Vi kommenterer ved partshøringen BFU grundigt skriftligt og er i kommentarerne kritiske og afvisende overfor analysen og konklusionen, der i BFU kaldes den faglige vurdering. Sagsbehandler indarbejder ikke vores berigtigelser og kommentarer til fulde i selve BFU. Men det fremgår af mødenotat fra partshøringen, at vores kommentarer altid vil følge sammen med den børnefaglige undersøgelse.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

To gange videresender sagsbehandler derefter den faglige vurdering fra BFU til andre parter i Gentofte Kommune, her Familiecenteret og Skolevisitationen, uden at medtage vores kommentarer.

Det kommer derved til at fremstå, som om vi har givet samtykke til den faglige vurdering, hvilket vi jo netop ikke har. Vi har derimod meget grundigt kommenteret både analysen og den faglige vurdering.

Mor til barn på 10 år med autisme og belastningsreaktion

Vidnesbyrd 28 Vidnesbyrd om funktionen af en paragraf 50 Børnefaglig undersøgelse og ventetiden på en indsats

Vi manglede akut konkrete redskaber og teknikker til at støtte vores barn, så vi blev stillet i udsigt at blive visiteret til en bestemt type rådgivning via en paragraf 50 Børnefaglig undersøgelse (BFU).

Sagsbehandler bruger derefter den maksimale frist på fire måneder på at udarbejde BFU, selv om der foreligger både Pædagogisk Psykologisk Vurdering (PPV) samt erklæring fra BUC, og der allerede efter to måneder efter afgørelse om at iværksætte paragraf 50 BFU afholdes netværksmøde i forbindelse med overlevering af vores barns behandling fra BUC til Gentofte Kommune, efter endt udredning i BUC.

Både PPV og erklæring fra BUC specificerer, hvilken støtte og hvilke redskaber vi som forældre har behov for.

Vores barn skal desuden visiteres til et skoletilbud med autismeprofil, men ikke til skoledagsbehandling. Paragraf 50 BFU er derfor uden relevans ift. vores barns skolevisitation. Paragraf 50 BFU er i vores tilfælde blot et visitationsredskab til nogle bestemte teknikker til at støtte vores barn.

Skolevisitationen behandler ikke sager, hvis der er en paragraf 50 BFU under udarbejdelse. Skolevisitation skal altså i vores barns sag afvente færdiggørelsen af et dokument, der intet har med vores søns skolevisitation at gøre.

Processen omkring paragraf 50 BFU varer i alt ca. 6 måneder med 4 måneder til udarbejdelse, 1 1/2 måned til forældrekommentarer gr. ferieperiode samt 1/2 måned til partshøringsmøde og indarbejdelse af rettelser.

Paragraf 50 BFU refererer i vores barns sag udelukkende andres viden, men skaber ikke selv ny viden. Alligevel skulle processen vare seks måneder. Vi får mulighed for at opstarte rådgivningen om teknikker til at støtte vores barn 7 1/2 måned efter Børn & Familie har identificeret behovet. Vi får af sagsbehandler at vide, at vi er blevet højt prioriteret på ventelisten til Familiecenteret, og at vi derfor skal være taknemmelige for at komme så hurtigt til.

Vi havde imidlertid akut brug for den rådgivning for 7 1/2 måned siden. Det behov kunne være klaret med et afgrænset kursus/forløb hos en ekstern leverandør. Det ville have sparet vores barn, søskende og resten af vores familie for meget lidelse og forpinthed.

Mor til barn på 10 år med autisme og belastningsreaktion

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Vidnesbyrd 29 Vidnesbyrd om manglende indsigt i autisms mange ansigter

Sagsbehandler skriver, at mor fremstår sygdomsfikseret, fordi mor fastholder vigtigheden af et autismeperspektiv i alle indsatser. Sagsbehandler har ved en enkelt børnesamtale konstateret, at vores barn fremstår rationelt tænkende og anfægter af denne grund mors fremstilling af, hvordan vores barns autisme kommer til udtryk hjemme, og hvad årsagerne til vores barns nedsmeltninger er. Det til trods for grundig udredning i BUC og efterfølgende meget fyldestgørende erklæring fra BUC.

Mor til barn på 10 år med autisme og belastningsreaktion.

Vidnesbyrd 30

Min søn er 8 år og går i 2. klasse. I slutningen af børnehavetiden blev han udredt af PPR og børnepsykiatrien. Han har mange autistiske karakteristika, har bl.a. nedsat social funktions-evne og er sart over for stimuli. Han fik ikke en diagnose ("endnu" – blev der sagt i psykiatrien). Der blev anbefalet autismepædagogik, og at der skulle tages særlige hensyn til hans sarte personlighed.

Den eneste hjælp, vi har fået fra kommunen, er et paragraf 11-forløb – heldigvis med en pædagogisk konsulent med kendskab til autisme. Den pædagogiske konsulent opfordrede mig bl.a. til at søge tabt arbejdsfortjeneste og til at foreslå diverse tiltag i skolen.

Jeg fik afslag på min ansøgning om tabt arbejdsfortjeneste. Sagsbehandlingen tog over 1 år og var behæftet med talrige faktuelle fejl (eksempler nedenfor**). Jeg fik afslag og klagede. Ankestyrelsen stadfæstede kommunens afgørelsen, men foreslog at jeg søgte om aflastning. Der blev rettet kritik af kommunens sagsbehandlingstid, og jeg blev opfordret til at klage til kommunens ledelse/borgmesteren over sagsbehandlingen.

Skolen er ligeledes afvisende overfor de tiltag, som kommunens pædagogiske konsulent kommer med.

Jeg vil gøre, hvad jeg kan for, at min søn ikke kommer i mistrivsel igen og for, at han ikke udvikler fx stress, angst eller fuld skolevægring. Jeg har mistet mit job og søger ikke nyt lige nu. Jeg er læge og min indtægt har betydning for vores samlede økonomi - vi betaler derfor ikke af på huslån og det er tvivlsomt, om vi kan komme på ferier. Desværre er der ikke ret meget fleksibilitet eller mulighed for deltidsstillinger i lægeverdenen.

**Eksempelvis blev PPV'en med dens vurderinger og anbefalinger fuldstændig ignoreret. Det blev brugt som begrundelse for afslag, at min søn ikke får støtte i skolen (der var ikke indhentet oplysninger om dette, men han fik 8½ klokketimers støtte). Det fremgik af sagsbehandlingen, at han ikke har mere fravær end andre børn (der var ikke indhentet oplysninger herom, men han havde 14% fravær. I forbindelse med min klage blev der indhentet oplysninger, men så blev det ignoreret, at han på dette tidspunkt havde 22 % fravær).

De talrige fejlagtige oplysninger gør det meget svært at gennemskue sagen. Jeg har tre gange (skriftligt) rettet henvendelse til kommunen med dokumentation for faktisk forkerte udsagn. Alligevel gentages fejlene i sagsbehandlingen, og sagen er derfor meget svær at gennemskue. Kommunen undlod at medsende relevante dokumenter til Ankestyrelsen, bl.a. var mine kommentarer og PPV'en ikke medsendt.

Vidnesbyrd 31

Manglende viden i institutioner om tegn til mistrivsel og brug af PPR.

Vores dreng reagerede kraftigt herhjemme fra første dag i børnehaven. Børnehaven insisterede på, at de ikke så tegn til mistrivsel, og at der måtte være tale om problemer i hjemmet. Vi fik

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

fandt selv frem til PPR psykologens kontaktoplysninger og fortalte hende om vores bekymringer. Hun bad børnehaven om at lave en henvisning til hende. Det viste sig, at børnehaven ikke vidste, hvordan de skulle gøre og ikke havde prøvet det før. Efter at have observeret vores søn i børnehaven, skrev psykologen en 11 sider lang rapport over den mistrivsel, hun så og anbefalede udredning for autisme.

Der mangler simpelthen helt basal viden om reaktioner ved mistrivsel, samt viden om, hvornår PPR skal på banen, og hvilke former for støtte der kan søges om. Vi er chokerede over, at vi som forældre skulle mødes med mistænkeliggørelse som det første og forløbet derfor blev trukket i langdrag. Der skal lyttes til forældrene, som er dem, der kender deres børn allerbedst.

Vidnesbyrd 32 **Langsom og uigennemsigtig visitation:**

Der skulle gå 8 mdr. fra vi første gang søgte om en kompetencecenterplads til vores søn på 4 år med autisme og til vi endelig fik en plads. I den periode nåede vores søn at bryde helt sammen med svær belastningsreaktion og få børnehavevægring. Han holdt op med at være renlig, ville ikke spise eller drikke og stoppede næsten med at tale. Vi skrev mails til lederen af visitationsudvalget for at informere om den hastigt stigende mistrivsel, men blev mødt af tavshed. Jeg måtte stoppe med at arbejde for at passe min søn hjemme. Her 6 mdr. efter vores søn er startet i den nye børnehave, har han stadig ikke samme funktionsniveau som før sin belastningsreaktion. Han kan ikke gå en fuld dag i børnehaven.

Og jeg har selv måttet sygemelde mig pga. psykiske følger af det forløb, vi har været igennem. Kommunen er forpligtet til at tilbyde en plads i institution med passende støtte, når behovet er der. Ikke først, når pladsen eller økonomien er der.

Jeg ville egentlig også have skrevet noget om (det nedladende) menneskesyn i forvaltningen og manglende tilbud/viden i familiecenteret... Men så bliver det meget langt

Forældre til en dreng på nu 5 år med autisme

Vidnesbyrd 33

Vores søn har været i PPR forløb siden vuggestue og igennem børnehaven. I 2016 nærmede tiden sig for skolestart, og han var ikke parat til folkeskolen. Sammen med PPR psykolog anmodede vi skoleforvaltningen om en plads på en skole med kompetence-center. Dette blev afvist. Efter 3 måneder på Ordrup Skole i 2017 lukkede vores søn ned. Han blev depressiv, kontaktløs, magtede ingen af sine fritidsinteresser længere og havde meget få legeaftaler. Vi skrev gentagne gange til kommunen uden at få svar tilbage.

Desperate over at vi ikke fik støtte eller blot svar på vore henvendelser om mistrivsel, begyndte vi ihærdigt at afsøge private skoletilbud. For at komme op i ventelisterne på f.eks. Skt. Joseph og Rygaards, gik mor i konvertitforløb hos katolsk præst. Kun den internationale skole i Norhavn (CIS) ville optage ham. Her var eneste kriterie, at man betalte ved kasse ét, nemlig 120.000 kr. per år + Learning Support 46.000 kr. per år. Vi havde intet valg.

CIS meddelte i slutningen af 2. klasse, at vores søn ikke kunne fortsætte næstkommende skoleår.

Vi kontaktede kommunen, som sagde, at 'nu da vi har valgt at gå privat', så var det 'ude af deres hænder'.

Vi søgte om børneterapien, hjemmetræning (han var godkendt under §32 af PPR Gentofte), tabt arbejdsfortjeneste – ALT blev afvist. Vi forsøgte selv adskillige tiltag, psykologer og terapier, men han viste ikke tegn på bedring. Han var i kraftig mistrivsel, og vi som familie var

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

fuldstændigt knækkede. Han havde nu udviklet angst (ikke mindst skole angst) og sagde ”Jeg er en dårlig dreng, jeg fortjener ikke at leve. I skulle aldrig have fået mig.”

Vores søn blev udredt igennem BUC i 2019, hvor han får 3 diagnoser, herunder atypisk autisme og en belastningsdiagnose afledt af manglende støtte i skolesammenhænge samt det pres, som vores familie havde været under i en lang periode.

Han havde det nu så skidt og var så sårbar, at han havde behov for dagbehandlingsskole. Børn og Familie indvilger i at lave Børnefaglig undersøgelse. Sagsbehandler siger til os, at hun vil ’pege BFU hen mod dagbehandling’ på baggrund af alle de mange ekspertudtalelser, der forelå.

I juli, 2020 giver sagsbehandler alligevel afslag på behandlingsskole. Afgørelsen blev bl.a. begrundet med vores søns normale begavelsesniveau: ”Der er i afgørelsen lagt vægt på oplysninger fra Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center, hvorefter det fremgår, at vores søn har et normalt begavelsesniveau. Endvidere at vores søn har vanskeligheder indenfor autisme, og at deres indtryk er, at han er en dreng, der har været belastet og under pres over en længere periode.”

Intet sted står der (os bekendt) i Serviceloven, at dagbehandlingstilbud kan afvises på baggrund af normalt intelligensniveau. Derudover begrundes afslaget med, at vores søn har været under længerevarende belastning. Heller ikke dette argument synes at understøtte en afvisning.

Vi anker sagen til Ankestyrelsen, som med en behandlingstid på 8 måneder hjemkaldte sagen i november, 2020. De kalder kommunens afgørelse ”Ugyldig” og ”Vi vurderer, at den manglende helhedsvurdering er så alvorlig, at kommunens afgørelse ikke kan opretholdes.”

Ankestyrelsen påpegede også alvorlige fejl, nemlig at kommunens beslutning blev truffet på et møde i visitationsudvalget den 15. juni, 2020, altså 1 ½ måned inden der forelå en Børnefaglig undersøgelse den 31. juli, 2020. I vores aktindsigt fremgik referatet af dette møde i visitationsudvalget ikke, og hertil siger kommunen: ”Vi beklager, at I ikke har modtaget dette referat, da det ved en fejl ikke var blevet journaliseret på sagen.”

Vi hørte intet andet fra kommunen end, at de har modtaget Ankestyrelsens hjemkaldelse. I maj, 2021 klagede vi til ledelsen og bad om kvittering for modtagelse både på e-mail og telefonisk til dennes kontor, uden held. Først 2 måneder efter - i juli, 2021 - fik vi svar, der beskrev, at intet i sagsbehandlingen ”hverken var ualmindeligt eller forkert.”

Det tog kommunen 8 måneder fra Ankestyrelsens hjemkaldelse at træffe ny beslutning om dagbehandling i juni, 2020. Vores søn havde på det tidspunkt ikke været i skole i 1 ½ år. I september 2021, efter 4 års råb om hjælp til kommunen, 3 skoleskift, kraftig skolevægring, PDA, ekstremt lavt selvværd står vi med en søn, der i dag er på (og behov for) en dagbehandlingsskole i Kategori 2.

Mor har været væk fra arbejdsmarkedet igennem disse år for at passe vores søn (uden kompensation for tabt arbejdsfortjeneste, som også blev afvist). Og væk fra arbejdsmarkedet, fordi det er fuldtidsarbejde at være sit barns sagsbehandler. For den indsats kræves for at få omgjort kommunens fejlbehæftede afgørelser. Som borger i Gentofte med børn med særlige behov, har vi været nødt til at sætte os minutløst ind i lovgivningen, ellers bliver man kørt om hjørner med. Vi har derudover måttet hyre private socialrådgivere og advokater for at gennemgå sagsakter og udfærdige adskillige klager.

Tænke sig, hvad tidlig og ikke mindst rettidig intervention ville have kunnet spare kommunen. Og hvad det kunne have betydet for os som familie og for vores søns trivsel og udvikling. Den

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

skade, som kommunens langtrukne og fejlbehæftede sagsbehandling har forårsaget, vil tage år at rette op på. Og tænk sig, hvad det kunne have sparet kommunen rent økonomisk.

Men det har ingen konsekvenser for kommunale medarbejdere, kun konsekvenser for familierne, og for børnene, der mister dyrbare børneår til mistrivsel. År, som aldrig kan gøres om. Dette er en ualmindelig nedkøgt beskrivelse af vores sagsforløb, og den elendighed, som den kan behæftes med.

For når der kommer forkerte afgørelser igennem i første omgang, kan det jo være, at forældrene ikke klager. Når forældrene så gør det og endda får medhold fra højere instanser, så kan de retsmæssige afgørelser træffes. Der står heller ikke noget om i Serviceloven, at kommunerne har frit spil, hvad angår at træffe forkerte afgørelser i første omgang for derved udskyde regningen i måneds- og årevis. Indtil de så må tage den på sig.

Vidnesbyrd 34 Manglende accept af udfordringer fra skole og kommune.

Jeg er enlig mor til en dreng på 14 år – som først efter mange års kamp med skolesystemet, har fået en diagnose på autisme. På grund af langsom indsats fra skole, skolevisitationens og kommunen side, er der desuden belastningsreaktioner som skolevægtring, udadreagerende, depression og overspisning.

Behandlingstiden og forløbet har været ekstremt langtrukken, og når man midt i det hele samtidigt også bliver skilt, kan det være svært, når man ikke støttes og hjælpes af skole og kommune.

Sagens kerne er, at min søn ikke har været i skole de sidste 2,5 år! Det har påvirket min familie så voldsomt, at mit barn ikke kunne komme i skole. For min søn har det også været ødelæggende for hans psykiske trivsel ikke at komme i skole, ikke lære noget, ikke indgå i det sociale liv og blive isoleret og ensom.

Allerede i 0. og 1. klasse var der en opmærksom lærer, som påpegede, at vi havde et barn som var særlig sensitiv, og min søn synes, at det var svært at være i større grupper og forsamlinger og udviste OCD-lignede adfærd.

Men hvad gør man, når en skolepsykolog ikke bliver involveret, og man som forældre ikke ved, hvordan man skal forholde sig? Især da min søn efterfølgende fik en lærer, som ikke anerkendte, at der var et problem? At man "bare" har et barn, som har ondt i maven og ikke vil i skole? Da min søn truer med at hænge sig, fordi han ikke ønsker at være i skole og slet ikke idræt, får jeg at vide, at jeg selv kunne henvende mig i den anonyme rådgivning. Ingen skolepsykolog kommer i betragtning, og først i 4. kl. blev der lavet en forundersøgelse og derefter et visitationsmøde, hvor skolen konkluderede, at det hele bunder i, at vi forældre lå i skilsmisse og ikke var håndfaste og opdragende nok.

Efter at min søn havde siddet hjemme og ikke været i skole i 2 år, blev der lavet en indberetning, og endelig blev en psykolog bragt i spil. Min søn fik en diagnose på autisme. Et nyt skoletilbud er nu startet op, men det er svært at få i gang, fordi der har været så lang sagsbehandlingstid. Hvis der havde været lyttet tidligere, været kigget på barnets karaktertræk, havde det måske set anderledes ud. Vi har som familie alle været belastet af situationen, og vi har ikke fået tilbudt hjælp eller behandlingstilbud udenfor skoletid. Der har været skiftende sagsbehandlere og intet samarbejde med skolevisitationen. Sidste sagsbehandler vidste slet ikke, at min søn var visiteret til specialtilbuddet Sputnik, og i hele denne sag har skoleforvaltningen siddet på hænderne.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Vi er kun i gang med en spæd start, hvor min søn er ca. 2-3 timer i skole hver uge og skal langsomt trappes op. Kan Sputnik ikke klare opgaven, ved jeg simpelthen ikke, hvad jeg skal gøre, for så kommer min søn igen til at sidde hjemme.

Vidnesbyrd 35 10 år i kontakt med handicapområdet i Gentofte Kommune... og man orker ikke mere!

Vi er forældre til en dreng på 12 år – som har en progressiv udvikling af muskelsvind. Han fik sin diagnose, da han var 2,5 år gammel, og har siden hen også fået tilføjet OCD, samt enkelte autistiske træk til listen. De 2 sidste diagnoser kommer dog kun til udtryk, når han bliver fysisk og mentalt udtrættet pga. sin muskelsvind.

Det er barsk at få diagnosen muskelsvind for sit barn – og specielt den, han har. Der findes over 40 forskellige slags muskelsvind. Hans muskelsvind startede i vuggestue/børnehaven, hvor han fik muskelnedsættelse, hvor det blev sværere og sværere at gå på trapper, løbe og hoppe. Sygdommen forværres langsomt, og omkring 8-13 årsalderen ophører gangfunktioner – så lige nu kæmper vi for at bevare hans gangfunktion, og den manuelle kørestol skal snart udskiftes med en el-kørestol.

Herfra går det bare ned ad bakke – der er muskler i hele kroppen, og de forsvinder med hjertet som det sidste. Lige nu kan han ikke længere selv rejse sig fra gulvet, han har svært ved at løfte armene op over hovedet eller holde armene fremme. På et tidspunkt skal han også have en respirator. Tidligere når man havde denne diagnose, døde man omkring de 20 år, men pga. respirator er levealderen forlænget lidt i Danmark.

Da vi fik hans diagnose, boede vi i en bolig med mange etager, et toilet med bad – 4 etager faktisk, og en stor familie på 5. Denne bolig valgte kommunen at erklære for handicapegnet, og den boligtilpasning de kunne tilbyde, var absolut ikke en løsning, der var gennemarbejdet og heller ikke en, vi ønskede. Men vi blev også mødt med kommentarer om: ”det er jo begrænset hvor meget vi vil gå ind i jeres bolig, for sandsynligheden for skilsmisse for forældre med handicappet barn er ret stor....men find selv anden bolig, for det vi kan henvise ligger nærmest på skinnerne, eller i en anden kommune...”

Vi skrev til Hans Toft, men blev bare ”stillet” videre til en embedsmand. Vi ankede faktisk boligtilpasningen til Ankestyrelse, og de fandt at løsningen ikke var godt nok gennemarbejdet. Alligevel ændrede kommunen ikke holdning eller løsning. Vi opgav huset og fandt selv et nyt etplanshus med 2 badeværelser.

Til trods for åbenlyse fordele ved vores etplanshus, dog med den ulempe, at huset ligger på et højt plateau, så der kræves ændret adgangsforhold, så var kommunen ikke umiddelbart sikker på, at huset kunne erklæres egnet! Og som der blev sagt: ”Vi kan da godt henvise jer til en 3-værelse lejlighed lige ved genbrugspladsen...”, ”jamen vi er jo 5 i familien...?”, ”Ja, men som kommune skal vi kun håndtere drengens behov!”

Nu på 10. måned efter venter vi stadig på at få lavet adgangsforholdene til huset, som dels har niveauforskel og trapper op til huset. Ved boligmøder er der fra kommunens side sagt: ”Vi tænker ikke, der skal laves så meget i jeres hus, da vi vurderer, at drengen ikke bliver rigtig dårlig, før han bliver 18 år og flytter hjemmefra...”

Vi har gennem ti år haft et utal af sagsbehandlere, og de er MEGET svære at få fat på. Det ville være rart at føle, at de hjalp een og ikke mistænkeliggjorde een. Det føles sådan. Når man bliver mødt af en sagsbehandler som siger: ”I skal være velkommen til at lave ansøgning, men I skal vide, at jeg som udgangspunkt siger nej....så er I velkommen til at anke, og så får vi klar besked

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

om, hvor grænsen går, vi elsker faktisk ankesager i Gentofte Kommune, fordi vi så kan finde grænsen for minimumsindsatsen". Så føler man, at man har tabt på forhånd.

Med det normale skoletilbud i Hellerup Skole mente man ikke at kunne imødekomme drengens behov – og måske med rette. Der var alt for lidt hjælp til drengen i det daglige. Vores møde med skolevisitation og Hellerup Skole gik egentlig fint, men alle pegede på et skoletilbud langt væk i Allerød.

Fra start af påpegede vi problemet med afstanden, da vores dreng ikke dagligt har kræfter til at køre langt. "Det er slet ikke noget problem – det skal vi nok finde en løsning på...". Løsningen blev en daglig 2,5-3 timers transport, hvilket han slet ikke kunne klare, og vi måtte stoppe kørselsordningen, og selv køre dagligt 2,5-3 timer og 100 km hver dag i et år, før vores indvendinger blev taget alvorligt. Gang på gang blev lægefaglige udtalelser fordrejet og overset. Så meget at direktøren for Rehabiliterings Center for Muskelsvind rasende kontaktede kommunen, fordi en medarbejders udtalelser decideret er fejlagtig anvendt i afslag for solo-kørsel.

Det undrer os, at man ikke kan finde en bedre løsning på et skoletilbud end i Allerød. Han er nu afskåret socialt fra sin omgangskreds i eget hjemmeområde. Skoletilbuddet er virkelig fint, men han sidder sammen med børn, der ikke er kognitivt alderssvarende og mangler nu helt venner. Sociale klasse-aktiviteter er ikke eksisterende i Allerød. Så han kan sidde og se alle de sociale arrangementer, som hans tvillingsøster har...

Fordi vi "selv valgte" at køre ham blev vi forældre ikke kompenseret for det år, hvor vi selv har stået for kørsel til skole. Hverken i tid eller kørepenge. Havde vi taget imod kørepenge, ville skolevisitationen ikke behandle vores 3 klager, da vi jo så selv valgte at køre.

Vores kontakt med kommunen kan opsummeres på følgende måder:

Vanskeligt at komme i kontakt med sagsbehandler. Virker som en strategi. Hvis man svarer, risikerer man jo, at det koster penge.

Prøve at besværliggøre processerne, så vi undgår at søge. Igen en strategi, som jo kan sortere mange ansøgninger væk.

Gentofte Kommune glemmer alt om tidsfrister. Vi fik direkte at vide, at hjælpemidler ikke følte sig forpligtiget af politikernes tidsfrister.

Der er ansat for få sagsbehandlere, tja for en sagsbehandler koster jo flere bevillinger. For os som borgere er det svært at hitte rundt i paragrafferne, og sagsbehandlere gør intet for at henvise til de rigtige paragraffer, men prøver i stedet at sikre, at paragraffer indenfor deres eget ressortområde ikke bruges, da det jo koster penge.

Gentofte Kommunes sagsbehandlere bruger Ankestyrelsen for at finde grænser, spare penge under behandlingen og føler sig ikke forpligtiget af afgørelserne.

Ankesystemet er kun for de allerstærkeste borgere, hvorfor man kan se rigtig mange droppe helt at tage kampen op

Alle vores sager i kommunen bliver trukket i langdrag.

– for blot at nævne nogle

Vidnesbyrd 36

Vores datter udviklede skolevægning i 4-5. klasse og blev i 6. klasse diagnosticeret med angst, OCD og depression i psykiatrien. Forgæves forsøg på at involvere folkeskolen (både lærer og

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

skoleleder) i hendes udfordringer inden diagnosticering. PPR kom aldrig på banen. Alt gik via egen læge. Vi var bare de pyldrede forældre i skoleregi.

Skolevægning gik i 6. klasse til 100% fravær, uden hverken skole eller kommune greb ind. Da vi søgte en ny skole (alm. skoletilbud), var alle lokale folkeskoler overfyldt, og kommunen trak bare på skuldrene over, at vores datter reelt var skoleløs i knap 4 måneder. Der var intet samarbejde med kommunen overhovedet. Efter 4 måneder skiftede hun til privatskole (hvor skolevægningen fortsatte, uden nogen greb ind).

I 9. klasse havde hun et selvmordsforsøg. Her hørte vi fra Gentofte Kommune, der havde som kutyme at indkalde til familiesamtale ved selvmordsforsøg for at sikre 'barnets trivsel'. Ovenpå flere års manglende kommunikation med kommunen i forhold til skolevægning var det positivt at høre fra dem, men skal ens barn virkelig nå så langt ud, før der er kontakt?

Det var et godt møde, og vi fik af vide, vi kunne kontakte kommunen igen, hvis det blev nødvendigt, hvilket det blev et halvt års tid efter. Vi skrev til den mailadresse, kommunen anviste os, men hørte intet. Vi både ringede og skrev igen til en ny mailadresse, kommunen anviste os, men hørte intet.

Efter godt et år hvor vi forsøgte at finde andre løsninger udenom kommunen, måtte vi på kommunens anbefaling lave en akut underretning på vores eget barn, hvilket var grænseoverskridende og utrygt for, hvordan stillede det os som forældre? Vi havde alt andet lige tidligere oplevet at blive opfattet som pyldrede. Vi turde dybest set kun lave underretningen, fordi vores datter fyldte 18 år få uger efter. Omsider var der kontakt igen. Det lykkedes at få bevilget en specialist-psykolog på baggrund af, at psykiatrien ikke havde et dækkende behandlingstilbud (så skal kommunen træde til jf. Serviceloven).

Vores datter fik senere tildelt en mentor efter hendes og vores ønske for at hjælpe hende med at stå mere på egne ben, men mentoren stoppede samarbejdet efter en måned, fordi han vurderede, at han - yderst besynderligt - ikke kunne bidrage med så meget, selvom vores datter havde og stadig har brug for støtte og vejledning. I vores øjne kom forløbet aldrig i gang.

Vores datter er siden udredt yderligere i psykiatrien og har fået konstateret ADD.

Hun har fået en sød sagsbehandler i ungecentret og vil rigtig gerne i gang med flere ting. Hun har bl.a. ønsket hjælp til at finde en praktik, som kan hjælpe hende med at skabe struktur og rutiner i hverdagen, men hun har fået dét svar, at kommunen kun har én praktikvejleder for unge, som på det tidspunkt havde en længere venteliste for at kunne tilbyde hjælp til at finde en praktik (grundet corona).

Kommunen opfordrer til selv at komme op med initiativer, men vores datters egne initiativer falder udenfor kommunens kassetænkning og bliver afvist, og på den måde har vi oplevet, at hun bliver fanget i en handlingslammende situation, hvor hendes egne initiativer bliver afvist, men kommunen ikke tilbyder reelle alternativer i stedet, hvilket har belastet hende unødigt og er med til at skabe helbredsforværring.

Vi frygter for, at Gentofte Kommune med sin tilgang risikerer at tabe vores datter på gulvet, så hun aldrig får en reel chance for at komme videre i sit liv.

Vidnesbyrd 37

Jeg er bevilliget 9 afløsningstimer om ugen, fordelt på mandag, tirsdag og onsdag i tidsrummet 14.40 – 17.40, med det formål, at jeg kan passe mit arbejde. Olivia Danmark er det firma, der

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

rekrutterer afløsere, der bliver sendt ud. Olivia Danmark er i store problemer med at skaffe afløsere, så jeg er gentagne gange blevet spurgt, om jeg kan gå på kompromis med nogle af kravene, f.eks. om det SKAL være en pædagog. Til det har jeg svaret, at det kan jeg godt gå på kompromis med, men at vedkommende SKAL kende til autisme.

Min søn går på en behandlingsskole i det mest indgribende tilbud, der findes, så han er ikke nem. Han har brug for støtte i 75 % af alle aktiviteter. I samarbejde med Olivia Danmark har jeg godkendt brug af ufaglærte afløsere, da alternativet ville være, at der ikke kom en afløser, og jeg så ikke kunne passe mit arbejde. De afløsere har ikke lavet pædagogiske tiltag. De har udelukkende spillet playstation med min søn, eller sat sig foran hans ipad eller tv. Det er gået godt, i hvert fald i forhold til jeg kunne passe mit arbejde.

Det er ikke en mulighed at sende ukendte afløsere ud til min søn. Min søn har meget svært ved nye mennesker. Ergoterapeuten, der skulle lave en sanseprofil, kom på besøg. Min søn låste sig inde i soveværelset, grædende og nedsmeltet – i 2 timer – indtil hun gik igen. Jeg var til stede hele tiden, men ingen af os kunne få ham ud, før hun var gået.

Min søn er i god udvikling på behandlingsskolen, og de beskriver, at han får nemmere ved at klare nye ansigter. Men der er han også i trygge rammer og har mange andre kendte mennesker omkring sig.

I går ringer sagsbehandleren og fortæller, at de har lavet ny afgørelse vedrørende afløsnings-timerne. Fremover er vi kun bevilliget ufaglærte afløsere, og dem der er i ordningen med pædagogisk baggrund, vil nu blive fjernet. Jeg har jo selv sagt, at det var gået godt med ufaglærte afløsere.

- Standarden forringes væsentligt, og afløsningen vil ikke indeholde pædagogiske tiltag, som han har så meget brug for.
- Olivia Danmark får endnu sværere ved at rekruttere
- Jeg får endnu sværere ved at få min hverdag til at hænge sammen.

Derudover fastholdt de, at hvis en af de kendte afløsere var syg, så ville de sende en ukendt vikar. Alternativt mister jeg timerne. Skolen skriver jo, at det går godt med nye mennesker. Dvs. at et ukendt menneske skal låse sig ind i vores hjem og afvente, at min søn kommer hjem fra skole. Dvs. sagsbehandleren er ligeglad med, om min søn kan klare det eller ej. Hun har ved flere lejligheder fået at vide, hvordan han reagerer på nye, og alligevel fastholder de den beslutning.

Jeg ser mig nødsaget til at bede taxa sætte min søn af ved mit arbejde i går, da jeg ikke kan nå hjem og tage imod ham. Dvs. de skulle køre ham 3 km i stedet for 8, som for øvrigt var på ruten. Til det får jeg at vide, at taxa ikke må, så enten kan de køre ham hjem, eller slette turen. Konklusion: Jeg ser ingen vilje fra kommune med at få tingene til at glide, så dagene går godt for os. I det hele taget viser de ikke interesse for os som familier og hjælper os, men søger og fremprovokerer nogle udtalelser, som kan "retfærdiggøre" deres egenrådige afgørelser.

De tænker ikke barnets tarv ind i deres sagsbehandling/afgørelser, men snarere, hvor billigt de kan slippe. De laver afgørelser på grundlag af en fredelig telefonsamtale, hvor de tager brudstykker ud og bruger i anden sammenhæng. Man ender op som borger ikke længere tør tale i telefon med sagsbehandleren, da ordne bliver misbrugt.

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

Vidnesbyrd 38 At (over)leve med selvorganiseret botilbud i kælderens

Vi har en søn på 23 år boende i en lejlighed, som vi selv har etableret i vores hus. Lejligheden er etableret med ekstra lydisolerede vinduer, da vores 23 årige søn er diagnosticeret med autisme, ADHD, og ekstrem lydsensibilitet. Han lider herudover af belastningsreaktioner i form af bl.a. kroniske muskelspændinger og episoder med panikangst, hvis man ikke sørger for, at alt tilrettelægges med særlige (lyd-reducerede) hensyn - i god tid og til mindste detalje.

Vores søn har fået førtidspension, og i den forbindelse oplevede vi et rigtig godt samarbejde med nyuddannet sagsbehandler i Gentofte kommune, som kan bruges til at beskrive, hvad der skal til for at forbedre det generelle samarbejde, som vi har fået indtryk af er forværret meget siden da. Han kom på hjemmebesøg, hvor han talte med os og vores søn, han var på udebesøg i Irma, og fik dermed indsigt i det 'Klar til Start tilbud', som vores søn var tilknyttet som arbejdsprøvning - herunder konkret indsigt i det ellers relativt lave lydniveau, og ellers rummelige rammer, som desværre alligevel skabte svær angst og panik-anfald for vores søn.

Han var god til at henvise videre til psykiater med særlig ekspertise inden for dobbeltdiagnoser, og bruge autisme-eksperter, og psykologer til udtalelser, som kendte vores søn gennem selvforståelses-forløb, mindfulness, etc. Det skabte en ro for os alle da vores søn fik førtidspension - samtidig med, at det også følges af følelser af tab og sorg - da han er højt begavet - og jo i princippet ville kunne bidrage til verden - hvis verden var anderledes med mindre støj.

Efter vores søn blev arbejdsprøvet, udredt og gik på førtidspension, har vi selv betalt udgifter til psykolog og autisme konsulent, der gennem de sidste to år er kommet i hjemmet hver måned. Ligesom vi selv har måttet betale for psykiater med speciale i dobbeltdiagnose. Vi har valgt selv at betale efter, at vi fik at vide at man skulle lave detaljerede ansøgninger med argument om økonomi. Vi forældre har heldigvis begge fuldtidsarbejde og har derfor en god økonomi, derfor orker vi ikke det store arbejde med at ansøge kommunen. Vi gør selv rent hos ham, og står for al omsorg og pleje, fx tager fri og kører til læge-aftaler mv.

Vi har forgæves prøvet at få det somatiske hospitalssystem til at undersøge vores søns helt ekstreme lydsensibilitet, men det resulterede i en for os alle meget traumatisk oplevelse, hvor lægen midt i vores søns panik angst-anfald (grundet lyd og venten) blot konstaterede, at der ingen lyd var, og at han måtte være underbehandlet psykiatrisk. Det selv om han har været del af psykiatrien siden de tidlige teenage-år, og der er forsøgt meget forskellig medicinering for at dæmpe hans ekstreme lydsensibilitet. Men det havde hun ikke læst i hans journal. Vi er ved at gøre forsøg på at finde en vej ind i hospitalssystemet igen - med henblik på grundig somatisk undersøgelse.

Vidnesbyrd 39 At være født i Danmark - uden lige rettigheder - at leve mellem psykiatri og svær somatisk lidelse, som hospitalsvæsenet har svært ved at udrede og behandle.

Vores yngste søns søde kæreste gennem to år har boet hos os gennem 1.5 år. Hun er i gang med at blive udredt for at finde ud af, om det er depression, angst, og/eller noget helt tredje, hun kæmper med - oven i sin sundhedsmæssige svære tilstand. Hun lider af gentagne maveinfektioner, der bevirker i perioder med opkastninger, når hun spiser, pga intolerance overfor mindste spor af laktose og gluten. Dette betyder, at hun skal kæmpe hårdt med spisning for at få vægten over 42 kg, selv om hun er 165 høj.

Hun har været i akut kontakt med skadestuer eller indlagt ca. 9 gange med den sundheds-

VIDNESBYRD FRA FORÆLDRE

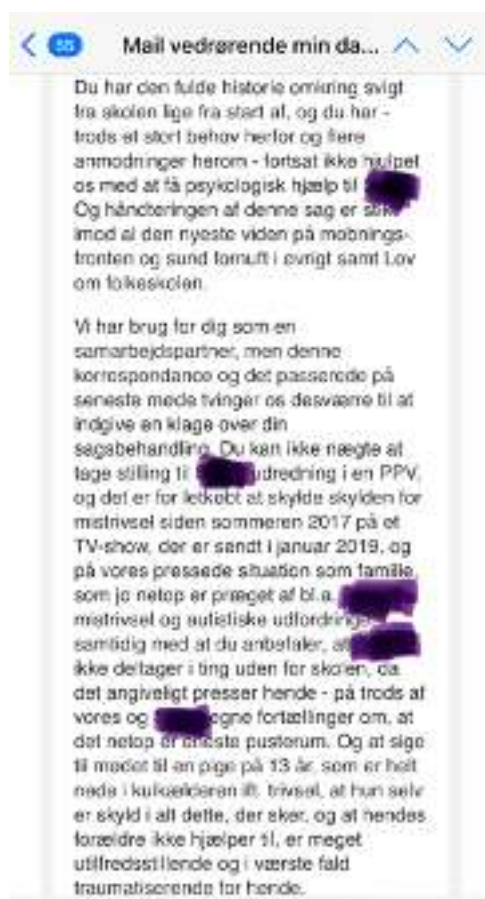
mæssige del, hvor hun har måttet blive undersøgt, fordi hun besvimer, har uregelmæssigt hjerte, og problemer med mave og opkast. Ved indlæggelserne får hun væske i drop, fordi hun har kastet for meget op/ ikke kan holde selv væske i sig. Hun er senest udskrevet fra Herlev hospital, hvor der blev igangsat en grundig undersøgelse, de varetog kontakt på tværs af afdelinger (psykiatri, hjerte, lever, mv. afdelinger) kroppen er blevet scannet. Hjertet viser stadig svære uregelmæssigheder, og hun skal undersøges videre i ambulant regi.

Dertil har hun i samme periode kæmpet med at tage til Udlændingestyrelsen i Næstved for at få rettet en fejl, der er sket i statens overførsler af informationer, hvor det pludselig fejlagtigt fremgik af statens registreringer at hun var født i Somalia. Dette selv om hun aldrig har været i Somalia og er født på et hospital i Helsingør – et hospital, som desværre er nedlagt, hvorfor det også var et svært arbejde selv at bevise, at hun var født i Danmark.

Hun har nu opnået en midlertidig opholdstilladelse i Danmark, der skal ansøges om forlængelse hvert 2. År. Hun har fået et blå pas (for konventionsflytning), som betyder hun skal søge visa i meget god tid, hvis hun skal med ud at rejse med os som familie. Vi har lige opdaget, at 3 måneders god tid ikke er nok til at få et visa til at komme med os andre på den seneste ferie.

Grundet den meget sygdom har hun fået for meget fravær på sin HF-uddannelse, og derfor mistet sin SU. Vi har spurgt om vi skulle hjælpe med at kontakte en sagsbehandler, men hun har ikke rigtig haft overskud, da hun ikke tidligere har de bedste erfaringer med sagsbehandlere.

Vidnesbyrd 40



BØRN MED SÆRLIGE BEHOV I GENTOFTE?

Socialpolitiske laboratorier i Byens Hus, Hellerupvej 24



Torsdag den 28. oktober kl. 19.00 - 22.15

Tirsdag den 9. november kl. 19.00 - 22.15

I september skrev 58 forældre til børn med særlige behov et usædvanligt brev til borgmesteren i Gentofte Kommune. De skrev bl.a. om ansatte med manglende indsigt i børns trivsel, ansatte der ikke taler sammen, lange sagsbehandlingsforløb og fejlbehæftede forløb og afgørelser.

Socialpolitisk Forum i Gentofte har inviteret forældrene og repræsentanter fra de politiske partier til to arbejdsende socialpolitiske laboratorier for at skabe en åben og fordomsfri dialog. Formålet er den 28. oktober at samskabe et "problemkatalog" (hvad er udfordringerne?) og den 9. november at samskabe et "drømme-katalog" (hvad er løsningerne?). Resultatet af laboratorierne sendes til Gentofte Rådhus som inspiration til fagpersonalet og den kommende kommunalbestyrelse.

De socialpolitiske laboratorier gennemføres under 4 dogme-regler: 1. Du skal lytte mere end du taler. 2. Du skal både fokusere på borgernes og på kommunens behov. 3. Du skal inddrage fakta og ny viden, inden du tager stilling. 4. Du skal lede efter mulige fælles løsninger.

Socialpolitisk Forum i Gentofte



Samskabelse af velfærd med afsæt i borgernes og civilsamfundets erfaringer og ønsker

I oktober og november 2021 gennemførte Socialpolitisk Forum i Gentofte i samarbejde med en gruppe forældre til børn og unge med særlige forudsætninger og behov to socialpolitiske laboratorier for at afdække problemer og udfordringer og pege på løsninger i forhold til Gentofte Kommunes sagsbehandling og praksis på det specialiserede socialområde.

Anledningen var, at 58 forældre i september 2021 fremsendte et brev til borgmesteren, hvor de klagede over mangler og problemer i sagsbehandlingen. Blandt problemerne nævnes:

- Personale med manglende indsigt og viden om specialpædagogik
- Afdelinger, der ikke taler sammen på tværs
- Lange sagsbehandlingsforløb, hvor børnene mister dyrebar hjælp
- Modstridende udmeldinger og fejlbehæftede forløb og afgørelser
- Uklare og svingende procesgange
- Problemer med at finde ud af, hvem der har ekspertisen
- Modstand mod forældreinput

I Gentofte har der igennem mange år eksisteret en forening (Gentofte Forældreforening), der primært er et erfaringsnetværk for forældre til børn med særlige forudsætninger og behov. Foreningen har i 2021 170 medlemmer og administrerer en lukket Facebookgruppe, der tæller 249 personer. Det er dette netværk, som er udgangspunktet for, at 58 forældre har skrevet et brev til borgmesteren i Gentofte.

Forældrene skriver i deres brev, at de langstrakte forløb er opslidende og uoverskuelige for familierne, som i forvejen er belastede af deres børns diagnoserelaterede udfordringer. Ofte ender de med at måtte bruge betragtelige mængder tid og energi på at kæmpe med forvaltningerne fremfor at bruge deres – og medarbejdernes tid og ressourcer i et konstruktivt samarbejde omkring børnenes trivsel. De langstrakte for-

løb skaber tillægslidelser som angst og depression, og børnene mister lysten til at gå i børnehave eller i skole. Der er store omkostninger for familierne, bl.a. økonomiske tab på grund af, at en eller begge forældre er nødt til at gå på nedsat tid. Situationen skaber stress, sygdom og fare for, at en eller begge forældre bliver arbejdsløse.

Tal på området understøtter forældrenes kritik, da omgørelsesprocenten hos Ankestyrelsen på børnehandicap-området i 2020 var 61 % for Gentofte Kommune.

Socialpolitiske laboratorier

På baggrund af forældrenes henvendelse gik Socialpolitisk Forum i Gentofte i dialog med nogle af forældrene og tilbød at skabe en ramme for en dialog imellem forældre, borgere og politikere. Det blev til to socialpolitiske laboratorier, som blev afholdt i slutningen af oktober og i begyndelsen af november 2021. Invitationerne blev sendt til forældre bag brevet til borgmesteren, til Socialpolitisk Forums medlemmer og til samtlige medlemmer af kommunalbestyrelsen. Desuden blev invitationen sendt til partiernes lokale sekretærer med en opfordring om også at tilmelde opstillede kommunalvalgskandidater fra partierne.

Laboratorierne blev beskrevet som et "samtaleværksted", hvor forældre, borgere og politikere arbejder i tværpolitiske workshops, hvor der lægges vægt på den konstruktive samtale og de borgernære løsninger. De socialpolitiske laboratorier gennemføres under fire dogmeregler:

1. Du skal lytte mere, end du taler
2. Du skal både fokusere på borgernes og på kommunens behov
3. Du skal inddrage fakta og ny viden, inden du tager stilling
4. Du skal lede efter mulige fælles løsninger.

Med indbydelsen fremsendte Socialpolitisk Forum i Gentofte et inspirationsoplæg "et socialt bæredygtigt Gentofte" med budskabet om, at Gentofte har brug for at formulere en socialpolitik og at have et inkluderende syn på borgerne. At arbejde inkluderende er et grundlæggende menneskesyn – ikke bare en metode. Samtidig ville foreningen med laboratorierne sætte fokus på, hvordan Gentofte Kommune via sin praksis kan leve op til FN's Børnekonvention og FN's Handicapkonvention.

Der blev lagt op til, at laboratorierne skulle udvikle produkter:

1. Et "problemkatalog", der fokuserer på udfordringer og problemer.
2. Et "drømmekatalog", der fokuserer på udfordringer og løsninger.

Resultatet af laboratorierne vil blive sendt til Gentofte Rådhus som inspiration til fagpersonalet og den nye kommunalbestyrelse, der efter kommunalvalget den 16. november, tiltræder 1. januar 2022.

Forældrene skriver vidnesbyrd

Med invitationen til de socialpolitiske laboratorier styrkedes interessen blandt forældrene for at gøre mere end at være underskrivere på et brev til borgmesteren. Mange forældre gav udtryk for, at invitationen var den helt rigtige platform for dialogen imellem forældre og politikere.

Socialpolitisk Forum i Gentofte aftalte med en af forældrene at sætte en proces i gang med at skrive vidnesbyrd om forældrenes oplevelser af sagsbehandlingen og mødet med kommunen. Der blev oprettet en særlig mailadresse, hvortil forældre kunne sende

deres vidnesbyrd. Der blev udsendt et eksempel på et vidnesbyrd, så det blev nemmere for forældre at skrive deres vidnesbyrd. Socialpolitisk Forum i Gentofte blev tilføjet på en mailtråd til ca. 54 forældre. På den måde fik parterne kontakt. På få uger voksede tråden til mere end 100 forældre.

Som i andre sammenhænge viste det sig, at vidnesbyrd er et nemt og et håndterligt værktøj for borgere, der gerne vil sætte ord på de udfordringer, de oplever. Da disse vidnesbyrd samtidigt blev koblet til de socialpolitiske laboratorier, gav det forældrene ekstra motivation og en tro på, at det (denne gang) nytter at fortælle om deres oplevelser med den kommunale sagsbehandling. I forældrekrederen var der i starten en stor nervøsitet for at stå frem med navn i offentligheden af frygt for, at det kunne få negative konsekvenser for deres sag i kommunen. Derfor blev det understreget, at man kunne skrive anonymt. Alle navne (også på sagsbehandlere og kommunale ledere) blev slettet i de skrevne vidnesbyrd.

I løbet af to uger voksede antallet af vidnesbyrd til ca. 30, hvorefter indsamlingen blev midlertidigt lukket. De 30 vidnesbyrd blev trykt og uddelt på det første laboratoriemøde. Der blev sat en tidsfrist til den 9. november for aflevering af de sidste vidnesbyrd.

I alt blev der samlet 40 vidnesbyrd. Med så mange vidnesbyrd kan der ikke længere være tale om nogle få utilfredse borgere, der altid brokker sig over kommunens service eller om nogle enkeltsager, der går skævt på grund af uheldige omstændigheder. Med 40 vidnesbyrd kan politikerne ikke længere snakke om "enkeltsager", de ikke vil blande sig i. Ingen kan være i tvivl om, at der er tale om et "systemsammenbrud" - en kultur med manglende faglighed og dårlig ledelse.

Deltagelse i laboratorierne

Det var svært i starten at få politikere til at tilmelde sig laboratorierne. Kommunalbestyrelsesmedlemmerne var meget afventende. De vidste, at det var en "varm kartoffel", og de havde næppe lyst til at stå til ansvar over for borgerne eller at forsvare et vanskeligt politikområde få dage og uger før kommunalvalget. På den anden side var der politiske kandidater, der havde behov for at komme ud og snakke med borgerne og at markere deres valgopstilling. Den første, der meldte sig, var formanden for Børneudvalget fra det konservative flertal. Han erklærede, at han ville deltage primært for at lytte og blive klogere.

I det første laboratorium deltog 18 forældre, 12 politikere og 8 medlemmer af Socialpolitisk Forum. Der var ikke nogen offentlig annoncering af laboratorierne, men udelukkende indbydelser via partierne og forældre-netværket. Følgende partier deltog: Venstre, Det Konservative Folkeparti, Enhedslisten, Socialistisk Folkeparti, Kristendemokraterne, Radikale Venstre og Socialdemokratiet. Tre af politikerne sad i kommunalbestyrelsen. Den politiske bredde var opnået, men målet var at komme op på 20 politikere og 20 forældre. I det næste laboratorium, tirsdag den 9. november, deltog 21 forældre, 15 politikere og 8 medlemmer af Socialpolitisk Forum i Gentofte.

Til begge laboratorier blev der inviteret advokater med speciale i socialret. Advokaterne holdt oplæg om deres erfaringer med kommunale sager og gav deres bud på, hvorfor der er så stor utilfredshed med sagsbehandlingen blandt forældre til børn og unge i Gentofte. Desuden gav advokaterne deres bud på mulige løsninger.

Samskabelse med udgangspunkt i målgruppen

De socialpolitiske laboratorier i Gentofte er et forsøg på at skabe en borgerbaseret samskabelsesmodel, hvor det i højere grad er borgerne, foreningslivet og civilsamfun-

det, der er initiativtagere og værter for samskabelsen.

Laboratorierne er et forsøg på at udvikle samskabelse med fokus på målgruppens oplevelse af den kommunale praksis på et givent velfærdsområde. Det vil sige, at analysen og formuleringen af problemerne ikke alene foretages på rådhuset, men starter i en proces, hvor borgerne direkte fortæller om deres oplevelser af den kommunale service og praksis. På den måde udfoldes problemerne ærligt og direkte, frem for at blive pakket ind i forsigtige formuleringer, der ikke afspejler den virkelighed, der skal tages fat på.

Udvikling af velfærd og samskabelse i kommunerne hæmmes af det kommunale system, der bygger på stive administrative kulturer, traditioner, regler, lovgivning og silotænkning. Kommunerne er desuden præget af en nulfejlskultur og af fagprofessionelle, der i kraft af deres uddannelse og faglighed mener, at de er klogere end borgerne, der skal ”styres” og ”vejledes”. Endelig har kommuner traditionelt en meget langsom og beslutningsproces.

For at slippe kreativiteten fri og for at skabe et nyt møde imellem borgeren og kommunen kræver det, at forvaltningerne og politikerne slipper en del af kontrollen med processen og skaber en dialog med en risikovillighed, hvor man giver processen og deltagerne fri til at diskutere og skabe sammen – uden, at man på forhånd kan eller skal vide, hvor processen ender.

Samskabelse med udgangspunkt i målgruppen, bør især ske, når problemerne er komplekse, og noget åbenlyst ikke fungerer. Desuden i situationer, hvor det er svært at definere problemet, og hvor der er mange aktører, som skal være en del af løsningen.

Samskabelse med udgangspunkt i målgruppen og civilsamfundet bygger på en relationel tænkning, der erkender begrænsningerne i kommunernes regler og kultur, hvor borgere bliver gjort til ”kunder” eller ”klienter”, og dermed ikke får medindflydelse og ansvar. Risikoen er, at borgere kommer til snævert at fokusere på egne behov og ikke på fællesskabets. I laboratorierne bliver borgerne medskabere og medproducenter af service og forslag til ydelser. Politikerne optræder mere ydmygt, mindre bedrevidende og mere lyttende. De deltog aktivt med konstruktive forslag og løsninger. Dermed blev der skabt et helt nyt læringspotentiale.

Fra myndighed og leverandør til samskabelse

Når kommunerne møder borgerne som myndighed og leverandør, er der tale om et ulige forhold. Nogle bestemmer mere end andre. En part er ofte initiativtager og har initiativretten. Værten har på forhånd stillet en masse krav og betingelser for borgerens deltagelse, og der er ofte en manglende ligeværdighed og et fastlåst hierarki. Parterne møder hinanden med forskellige værdier og etik, og samarbejdet sker med for mange regler, udefinerede rum og uklarhed med hensyn til indflydelse, beslutningskompetence og ledelse.

I de senere år er samskabelse kommet på dagsordenen i kommuner, der traditionelt har opfattet sig selv som offentlige myndigheder, der leverer ydelser og service til borgerne. For 20 år siden lød mantraet, at borgerne skulle ”høres”, siden skulle de ”inddrages”, og nu er vi kommet til en fase, hvor kommune og borgere skal ”samskabe” politik og bedre velfærd. Nogle snakker om endnu en fase, som kaldes ”kommuneinddragelse”, hvilket betyder, at det er borgerne og civilsamfundet, der inddrager kommunen i et samarbejde. Med de socialpolitiske laboratorier er det forældre og civilsamfundet, der påtager sig værtsrollen. Det rykker ved ”magtbalancen”, initiativretten og



de fastlåste roller. Laboratorierne kan ses som et eksempel på ”kommuneinddragelse”.

Hovedparten af samskabelsesinitiativer i Danmark sættes i gang af det offentlige. Borgerne og civilsamfundet inddrages på et relativt sent tidspunkt i samskabelsesprocessen. Borgerne får ikke indflydelse på analysen, designfasen, temaet eller problemformuleringerne. Borgerne får kun lidt indflydelse og bliver reelt et ”spejl”, der leverer svar på forvaltningens og politikernes spørgsmål.

En mere ligeværdig samskabelsesproces består i at udvikle fælles forventninger, give hinanden en indflydelse, skabe et rum, hvor alle stiller sig til rådighed for fællesskabet og deltager i en fælles lærende proces. Alle skal lytte aktivt for at forstå hinandens udgangspunkt, opbygge gensidig tillid og være villige til at gå ud på dybt vand og at tænke nyt. Det er netop, hvad der er sket i de socialpolitiske laboratorier i Gentofte.

Laboratorierne medvirkede også til at aktivere gamle borgernetværk og skabe nye bekendtskaber og borgerrelationer, der f.eks. betyder, at forældrene i højere grad fremover kan dele deres viden og erfaringer og hjælpe hinanden i de vanskelige livssituationer, de står i. Laboratorierne rummede læring, frirum og en mulighed for, at forældrene oplevede at blive set og hørt og respekteret.

Dette skabte solidaritet og mod til at kæmpe videre. For politikerne blev laboratorierne også et frirum, hvor de kunne lytte og lære uden straks at blive afkrævet en stillingtagen. Laboratorierne gav også politikerne mulighed for en direkte kontakt til borgere, som arbejdet i kommunalbestyrelsen sjældent gør.

De socialpolitiske laboratorier har vist deres berettigelse i form af:

- At bidrage til at engagere borgere i formulering af problemer og afdække den kommunale praksis i form af 40 vidnesbyrd, der fortæller om borgernes oplevelse af den kommunale sagsbehandling og kultur.
- At skabe en fælles fortælling om, hvad det er for udfordringer, der er de vigtigste at få løst via udvikling af et problemkatalog.
- At skabe nye relationer og vidensdeling mellem forældre og mellem politikere og borgere, der har brug for hinandens erfaringer og viden for at forstå, hvad kerneproblemerne handler om, og hvad der kan være af mulige løsninger.
- At udvikle et ”drømmekatalog”, der peger på en lang række løsninger - ikke bare på et generelt niveau - men også i forhold til, hvad de ansvarlige instanser hver i sær kan gøre, hvis de skal bidrage til at løse de fælles udfordringer.

Materialet fra laboratorierne vil blive samlet i en rapport, der udsendes i januar 2022, og som sendes til kommunaldirektøren og den nyvalgte kommunalbestyrelse.

PROBLEMKATALOG

”Udfordringer og dilemmaer på dette område er et problem i samtlige kommuner. Men Gentofte Kommune udnytter ikke sit potentiale.”



”Kommunen har potentialet til at samskabe nogle bedre løsningsmodeller i en dialog med forældrene.”

Udvikling af et ”problemkatalog”

Problemkataloget afspejler især, hvordan forældre til børn med særlige behov oplever at blive mødt af sagsbehandlere, psykologer, visitationsudvalg, ansvarlige ledere og politikere i Gentofte Kommune.

- Mangel på en reel dialog
- Angst for myndighederne
- Bliver ikke set som samarbejdspartnere
- Dårlig kvalitet i sagsbehandlingen
- De taler ikke sammen på rådhuset
- Frygt for at miste børnene
- Mange uklare beslutningsprocesser
- Fralæggelse af ansvar
- Manglende fælles viden om rettigheder
- For lidt respekt for faglige vurderinger
- Udredning og visitation er mangelfuld
- Forældre med få ressourcer kan have det svært
- For stor udskiftning af ansatte
- For mange personer er inde over sagen
- Der er for lidt viden om sygdom og diagnoser
- Mangler en gensidig forventningsafstemning
- Skoletilbud der ikke passer til barnet
- Svært at få kompensation for tabt arbejdsfortjeneste
- Manglende interesse for borgertilfredshed
- Behov for at høre ansattes oplevelser og vurderinger
- Udfordringer også i sundhedssystemet
- Undgå stigmatisering af børn og forældre

PROBLEMKATALOG

Mangel på en reel dialog

"Det er rigtig vigtigt, at der er en ligeværdig dialog. Vi føler, at kommunikationen kun går den ene vej, og at vi ikke bliver inddraget som borgere og forældre. Vi vil gerne mødes af en professionel sagsbehandler, der er åben og siger, at kommunens opgave er at hjælpe os med at få hjælp og ydelser som vi har ret til ifølge Serviceloven."

Angst for myndighederne

Forældre i Gentofte udvikler angst over for myndighederne, fordi der foregår et uligeværdigt møde mellem sagsbehandler og forældre.

"Der mangler tilgængelighed. Fagligheden er for ringe. Der mangler en ligeværdig dialog. Problemer flyttes rundt mellem afdelinger."

"Kommunen udgør en stor magtfaktor i mødet, hvor vi som forældre er den svage part. Vi kan risikere at miste vores børn, som en konsekvens af at vi selv søger om hjælp fra kommunen. Derfor er vi påpasselige med, hvad vi siger i den situation, for hvad kan det få af konsekvenser?"

Bliver ikke set som samarbejdspartnere

Hvad sker der i relationen mellem forældre og professionelle? Forældre bliver ofte mistænkeliggjort.

"Vores oplysninger ignoreres, og vi bliver ikke set som en samarbejdspartner. I måden vi som forældre bliver mødt på, oplever vi kommunen som en "modpart". Det gør, at vi hele tiden skal forsvare os og hele tiden skal tænke strategisk."

Selvom forældrene har en masse viden og gode forslag til, hvad der kan gøres, så får de på nogle møder at vide, at de ikke må sige noget.

Dårlig kvalitet i sagsbehandlingen

Forældrene oplever en dårlig kvalitet i sagsbehandlingen. Når de f.eks. skal have fat i sagsbehandlere i kommunen, er det meget svært at komme igennem og at få et svar.

"Der er en uklar beslutningsproces og ansvarsfralæggelse. Både borgere og personale mangler viden om de lovgivningsmæssige rettigheder."

"Det er som om, at vi forældre mødes af en "lukket dør". Vi oplever mangelfuld og forkert sagsfremstilling. Der er manglende overholdelse af journalpligt og høringspligt. Der er en masse ressourcspild pga. dårligt forberedte møder. Mange af udfordringerne hænger sammen med dårlig ledelse."

"Der bliver brugt for mange ressourcer til sagsbehandling og for lidt til konkret hjælp. Der mangler ressourcer overalt i systemet. Dårlig sagsbehandling har også noget med kulturen at gøre, f.eks. møder skolevisitationen aldrig de børn, de træffer afgørelse for."

Der er på mange planer en dårlig relation mellem sagsbehandler og forældre. Tidsfrister overholdes ikke.

"Hvis man lægger en besked, kan der gå uger og måneder før man hører fra en sagsbehandler. Der er behov for et ordentligt møde imellem forældre og sagsbehandlere. Der skal lyttes til borgeren. Det gælder hele vejen rundt: Sagsbehandlere, lærere, psykologer, visitationsudvalg m.v. Vi har som forældre en vigtig indsigt i barnets problemer og situation."

PROBLEMKATALOG

"Vi oplever, at vi bliver umyndiggjort, når vi har et barn med særlige behov. Vi føler, at vi bliver sat under administration, og at der tages beslutninger hen over hovedet på os. Forældre i Gentofte er veluddannede, kan tænke selv og vil gerne bidrage til problemløsningen."

De taler ikke sammen på rådhuset

"Der er manglende forældreinddragelse og en manglende respekt for interne og eksterne faglige vurderinger."

Dårlig kvalitet i sagsbehandlingen kan også handle om, at der ikke er tværfaglige helhedsløsninger.

"Der mangler én på toppen, der kan sikre, at de forskellige afdelinger taler sammen og går på tværs. Der er manglende koordination imellem afdelingerne. Vi oplever, at der ikke er tale om en koordineret indsats - den ene forvaltning aner ikke, hvad der foregår i den anden."

Forældre oplever, at de "ryger ned i siloer", og at de på et tidspunkt skal "kravle op". Men forældrene skal selv kontakte den næste silo.

"Der er ingen guide/tovholder på processen. Det er et stort problem, at forældrene selv skal finde vej i systemet."

"Vi oplever, at kommunen har manglende ambitioner i forhold til at indfri potentialet hos mange børn med særlige behov. Især inden for autisme-segmentet og børn med ADHD er der i dag mange mennesker i gode jobs. Det er mennesker med en masse kreativitet og mange ressourcer. Det gælder f.eks. kunstnere og folk på DTU."

Der er mange eksempler på sager, der skubbes frem og tilbage mellem afdelinger. Sker det, fordi der er forskellige kasser og budgetter? Hvem skal betale? Forældre føler, at de sidder som lus mellem to negle.

Frygt for at miste børnene

Hele vejen igennem processerne mangler der forældreinddragelse. Der foregår en mistænkeliggørelse og en mistro i stedet for en situation, hvor der skabes gensidig tillid

"I dialogen kan vi som forældre blive angste for, hvad kommunen kan finde på. Der er mange, som har oplevet, at kommunen tror, at problemerne findes i hjemmet. Når det én gang er sket, at kommunen retter søgelyset på hjemmet, så oplever mange forældre, at pilen bliver ved med at pege på hjemmet - også selv om kommunen finder ud af, at der er tale om et barn, der var i en forkert offentlig ramme... der er nok stadig en mor, der ikke kan finde ud af at opdrage sine børn! I stedet for at hjælpe børnene i tide kommer familien i familierapi!"

Mange uklare beslutningsprocesser

Forældre oplever, at der er sagsbehandlere og ledere, der ikke ved, hvad de snakker om. I forløbene er der for mange organisatoriske enheder, som forældre skal forholde sig til. Der er for mange mennesker involveret i den enkelte sag, og der er meget lovgivning, som sagsbehandlere og forældre skal sætte sig ind i og fortolke. Mange kan nikke genkendende til uklare beslutningsprocesser.

"Oftentimes ved vi ikke, hvilke sagsakter der har været involveret, hvilke papirer der er blevet brugt og ikke brugt. Vi ved ikke, om sagsbehandleren har haft alle sagsakterne til rådighed, og hvem der har siddet i de forskellige udvalg og har truffet beslutninger på vores børns vegne. Vi ved ikke, om de har brugt ekspertudtalelser eller de udtalelser, vi selv har"

PROBLEMKATALOG

lavet. Tit ved vi ikke, hvornår der træffes en afgørelse.”

Fralæggelse af ansvar

Ofte oplever forældre, at sagsbehandleren skal tilbage og spørge sin leder. Sagsbehandleren henviser til, at det er teamet (og ikke dem selv), der har taget beslutningerne.

”Der sker en ansvarsforflygtigelse. Hvem kan forældre adressere en evt. utilfredshed til? Hvem kan forældrene reelt komme i dialog med? Det er ikke i orden, at der sidder en stakkels socialrådgiver i forgrunden, mens beslutningstagerne er usynlige mennesker, som vi ikke kan få i tale.”

Hvad er det, der sker i Danmark for øjeblikket? I dag har vi børn med fire diagnoser oven i hatten. Det betyder, at de aldrig kommer ud i samfundet og indfrier de potentialer, de har.

Manglende fælles viden om rettigheder

De, der skal forvalte forældres rettigheder, kender dem ikke altid, men det er også en udfordring for forældre at have den tilstrækkelige viden om deres rettigheder. Det tager forældre mange år at opnå en relevant viden på området.

”Vi har som forældre ikke læst jura eller forvaltningsret, så hvis vi bliver udstyret med en bedre viden, vil vi bedre kunne indgå i en ligeværdig dialog. Hvis vi ikke kender lovgivningen, så bliver vi kørt om hjørner med.”

For lidt respekt for faglige vurderinger

Sagerne vurderes ikke objektivt. Der er en manglende anerkendelse af fagligheder.

”Der ligger i mange sager en række udtalelser fra fagpersoner og eksperter, som man ikke tager hensyn til. Sagsbehandlere og koordinationsudvalg underkender ofte eksperternes vurderinger. Der er en manglende vægtning af de fagprofessionelles vurderinger. Når kommunen underkender deres egne fagfolk, så er der ingen retssikkerhed tilbage.”

Det handler for sagsbehandlere, ansatte, ledere og kommunens ledelse om en grundlæggende tro på, at mange af disse unge skal ud og være en del af morgendagens store forfattere, morgendagens kunstnere, sange- re eller DTU-in- geniører.”

Udredning og visitation er mangelfuld

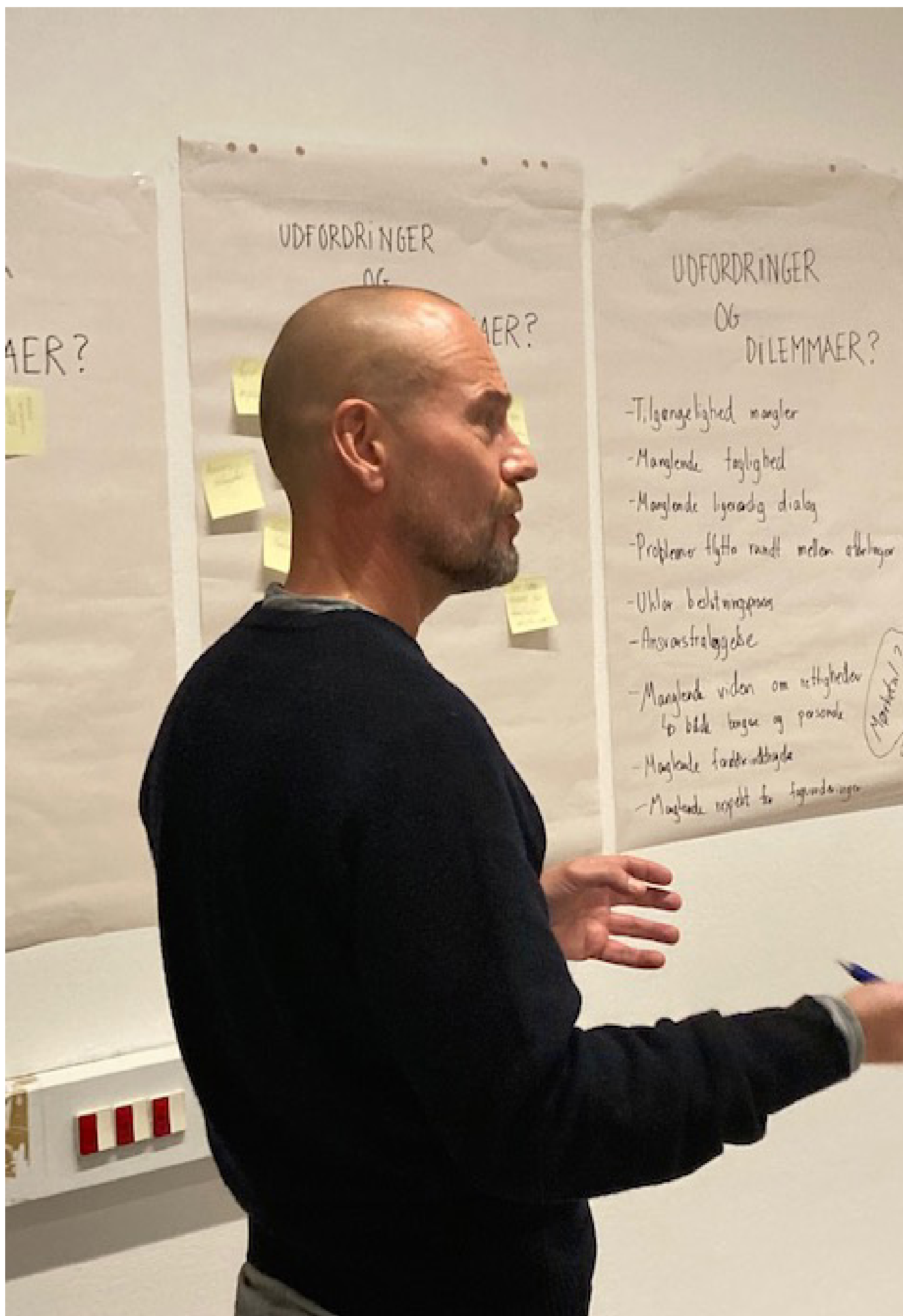
Kommunen forsømmer sin vejledningspligt, og der foregår ofte en visitation, uden at forældrene er tilstede. Er det lovligt?

”Mange oplever en for dårlig, en for sen eller en fejlagtig udredning af deres børn. Det kan betyde, at børn i årevis modtager ”forkerte” tilbud, og at de gradvist får det dårligere. Det kræver i sidste ende en skærpet og dyrere indsats.”

Forældre med få ressourcer kan have det svært

Er der et mørketal? Hvor mange familier, forældre og børn får for lidt hjælp på grund af manglende ressourcer? Oprindeligt var der 58 forældre på en mail-liste, der skrev et brev til borgmesteren.

”Nu (få uger efter) er der 100 på mail-listen. Nogle mener, at der er ca. 400 forældre til børn med specielle behov. Der kan være mange forældre med få ressourcer, der er usynlige, og som ikke har ressourcer nok til at sikre sig den hjælp, de har ret til.”



UDFORDRINGER

OG

DILEMMAER?

- Tilgængelighed mangler
- Manglende faglighed
- Manglende ligeværdig dialog
- Problemer flytte rundt mellem aktører
- Uklar beslutningsproces
- Ansvarstrøg
- Manglende viden om rettigheder
for både borgere og personale
- Manglende færdigheder
- Manglende respekt for ligeværdigheden

PROBLEMKATALOG

For stor udskiftning af ansatte

Der er for stor udskiftning af sagsbehandlere, PPR-psykologer, lærere o.s.v.

"Vi kan opleve, at vores sag ikke kommer nogen vegne. Når vi så rykker sagsbehandleren, er denne holdt op i jobbet. Sagen er ikke overleveret til en anden."

For mange personer er inde over sagen

Der er alt for mange organisatoriske enheder og mange mennesker, meget lovgivning og forskellige udvalg, der skal træde sammen og træffe beslutninger.

"Det er rigtig svært for os forældre at tage tilløb til at henvende os til kommunen. Vi går fra at være en almindelig familie, til lige pludselig at være en "sag".

"Der er manglende ansvarspersoner på tværs. Der er i Gentofte eksempler på børnefaglige undersøgelser, der har taget op til 3 år."

Der er for lidt viden om sygdom og diagnoser

Forældre oplever, at der er manglende viden om sygdom og diagnoser - også ude i daginstitutioner og i skoler.

"Alt for ofte oplever vi, at dårligt fungerende børn ikke opdages eller registreres, fordi der mangler en faglighed i forhold til at spotte problemerne. ... Hov, der er måske et barn, der skal igennem en udredning? Ofte opdages problemerne alt for sent, så det hele udvikler sig negativt for familien."

Der mangler en gensidig forventningsafstemning

Hvad er sagsbehandlerens mandat? Det er vigtigt, at finde ud af, hvad det er for et mandat sagsbehandleren har, når forældre deltager i et møde?

Det er utroligt grænseoverskridende og så oven i købet at blive mødt af den mur og af et dårlig menneskesyn. Lige pludselig er man ikke bare en mor, men er blevet en "sag".

"Forældre har en samtale med en sagsbehandler, som de lægger en plan med. Men lige pludselig får vi en endelig afgørelse smidt i hovedet! Det er vigtigt for forældre at vide, hvilket mandat sagsbehandleren har, inden vi går ind til et møde. Det er afgørende, hvis man gensidigt skal forventningsafstemme. Hvad kan man egentligt forvente at få svar på ved mødet?"

Skoletilbud der ikke passer til barnet

"Det er voldsomt belastende, at vi ikke kan få oplyst, hvornår kommunen har et egnet skoletilbud? I nogle tilfælde har kommunen ikke de fornødne skolemuligheder eller udviklingsrammer. Ofte oplever vi som forældre, at "der bliver talt udenom". Vi føler, at vi ikke bliver forstået, eller at der ikke er nogen, der anerkender den fortvivlelse, vi står med."

Svært at få kompensation for tabt arbejdsfortjeneste

Der er også mange forældre, som oplever en masse tovtækkeri i forhold til at få tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med ledsagelse af deres børn i skole eller i andre sammenhænge.

"Med tiden er det blevet stadig sværere at få kompensation for tabt arbejdsfortjeneste. Det er i øvrigt mærkeligt, at det altid er forældrene, der skal tage fri fra arbejde for at komme til møde i sagsbehandlerens arbejdstid."

PROBLEMKATALOG

Manglende interesse for borgertilfredshed

Man kan i dag gå ned på en café og drikke en kop kaffe, og få minutter efter blive præsenteret for nogle spørgsmål, f.eks. om hvordan oplevelsen var at være på cafeen. I Gentofte overlades det til forvaltningen at vurdere sin egen indsats.

"Der mangler en interesse for borgertilfredshed. Der er kommuner, som har udviklet redskaber til dette, men i Gentofte kan forældre være flere år i dette her system, uden at der nogen sinde er nogen, der spørger, hvordan deres oplevelse har været."

"Kommunalbestyrelsen bør have nogle pejlemærker, så de kan følge udviklingen. Hvor mange sager ryger videre til Ankestyrelsen? De skal have nogle klare mål og ambitioner om f.eks., at sagerne i Ankestyrelsen skal halveres. Der bør være målbare mål, så alle kan se, om de mange møder fører til noget, og at der sker en reel forbedring af situationen."

"Man sidder der med sagsbehandlere, der spørger: Hvad siger 'mor' eller hvad siger 'far'?"

Det er utroligt nedværdigende ikke at blive nævnt ved navn.

Tal til os som mennesker - ikke det dér "Bamse- og Kyllingeagtige sprog"!

Svært at få et politisk overblik

De kommunale kvartalsrapporter, der bliver fremlagt i fagudvalgene, skaber ikke nok forståelse af de problemer, der ligger bagved tallene.

"Det kan være svært at gennemskue, at en enkeltsag kan være et eksempel på et generelt problem. Det er svært at få et politisk overblik, hvis ikke der er en ærlig fremstilling fra forvaltningerne, og at de tør vise, at der er nogle reelle udfordringer, der skal tages hånd om. Derfor er brugerundersøgelser vigtige."

"Det er vigtigt, at der også er nogle fora, som er helt uafhængige af kommunalbestyrelsen og af embedsværket."

Behov for at høre ansattes oplevelser og vurderinger

Hvad mener frontmedarbejderne? Vi mangler at høre fra de ansatte.

"Der sidder vel ikke sagsbehandlere eller andre, der går på arbejde for at pine og plage andre menneskers liv. De må have nogle guldgruber, vi kan lære noget af."

Der er behov for at skabe møder, rum og sammenhænge, så de ansattes viden, erfaringer og meninger kan samles op og blive en del af de fælles løsninger.

Udfordringer også i sundhedsvæsenet

"En del af de udfordringer, som er nævnt i dag, er der også i forhold til hospitalssystemet, hvor der kan være behov for fysiologiske og sundhedsmæssige udredninger af børn, der kan bidrage til at finde frem til en diagnose."

Undgå stigmatisering af børn og forældre

Der er på socialområdet mange udfordringer med at finde de rigtige ord og udtryk, så børn, unge, voksne og forældre ikke stigmatiseres.

Socialpolitisk Laboratorie den 28. oktober 2021



Advokat hos TT-Advokater, Thomas Taguchi.

Kommuner skal leve op til loven

Love skal sikre borgernes retsstilling og løse problemer. Hvad kan være forklaringen på den store utilfredshed med sagsbehandlingens blandt børneforældre i Gentofte?

Indlæg af advokat hos TT-Advokater, Thomas Taguchi, der har erfaringer fra sociale sager i mange danske kommuner.

Servicebogen har været igennem forskellige udgaver. I min optik er Servicebogen faktisk en ret god lov. Hvis man udnytter den til dens fulde potentiale, så behøver borgerne ikke at mangle noget. Servicebogen er en rammelov. Den sætter nogle ret vide skøn for kommunerne til at kunne udmåle hjælpen. Det vil sige, at hvis man f.eks. i Servicebogen læser, at du har ret til at få dækket de merudgifter, du har som følge af dit barns handicap, så er det i vid udstrækning op til kommunen at vurdere, om kommunen finder, at de merudgifter man ansøger om, er en relevant og nødvendig følge af barnets handicap. Jeg mener ikke, at der er noget galt med de lovgivningsmæssige rammer. En lov kan naturligvis altid blive bedre, men hvis der ikke umiddelbart er noget galt med rammerne, hvor går tingene så galt?

PROBLEMKATALOG

To vigtige parametre

Det handler bl.a. om 1. Økonomi og 2. Faglighed. I forhold til det økonomiske, er det jo en offentlig hemmelighed, at der er nogle budgetter, som kommunerne har sat af til handicapområdet, som skal overholdes. Hvis man går lidt ind bag rådhusets mure, så hører man, at man er nødt til at styre efter nogle bestemte budgetmæssige rammer. Det er hørt, at nogle gange træffer man faktisk – det lyder helt vanvittigt – med vilje nogle skæve eller lidt forkerte afgørelser for at få det med på f.eks. næste års budget. Hvis man nu lader sagen gå ind i Ankestyrelsen, så har man 5-6 måneder, hvor kommunen kan samle penge til næste års budget. Så der er noget ved den økonomiske ramme, der er galt. Men kan den økonomiske ramme forklare alting? Bestemt ikke.

Det faglige niveau

Men hvad med det faglige? Man kan dele det faglige niveau op i tre forskellige områder. 1. Det lavpraktiske samarbejde mellem sagsbehandlere og ledere i kommunerne. 2. Faglighed i forhold til hastigheden i sagsbehandlingen. 3. Fagligheden i forhold til kommunikationen med borgerne.

Hvis vi nu ser på den lavpraktiske faglighed, så ser jeg en klar overvægt af klager i Gentofte. Vi har ikke lavet statistik på det. Om det så er, fordi der i Gentofte er flere ressourcestærke forældre, der har råd til at købe en advokat, det må stå hen i det uvisse. Men der er en klar tendens til, at der er rigtig, rigtig mange historier fra Gentofte Kommune. Når jeg møder sagsbehandlere og ledere i kommunen, og når jeg skriver til dem, så får jeg en fornemmelse af deres verdenssyn og af, hvordan de læser loven.

Individuelle vurderinger

Jeg oplever mange steder, at sagsbehandlere (dog ikke alle) har et meget begrænset verdensbillede i forhold til deres fortolkning af loven og den praksis, der ligger for området. De siger ”det er jo bare sådan her, vi plejer at gøre det”. Det er ikke nok at henvise til praksis, da der er noget, der hedder forarbejder til loven, som er et væsentligt fortolkningsbidrag til denne, samt analogislutninger fra andre sagsområder og naturligvis internationale konventioner. Der er mange forskellige ting, man skal tage hensyn til.

Noget, jeg gang på gang er nødt til at minde sagsbehandlere om, er, at der direkte står i Serviceloven, at formålet med loven er, at man skal give borgerne ydelser, så de kan få et værdigt livsindhold, udnytte deres potentialer, et liv med livskvalitet og glæde, og at de skal leve som hele mennesker og individer. Det er noget, man ofte glemmer, for der er en tendens til kun at give minimumsydelserne. Man glemmer, at en kvalitetsstandard, som kommuner meget ofte begrundes deres afgørelser med, ikke er noget kommuner lovligt må tillægge afgørende vægt, fordi man altid skal foretage en konkret individuel vurdering, som der står i loven. Det er et udtryk for manglende faglighed.

Forkerte fortolkninger

Jeg har været i flere mere direkte diskussioner med mange socialrådgivere, der siger; prøv at høre her, den her paragraf skal altså forstås på den og den måde. Her siger jeg

PROBLEMKATALOG

ofte, at det er en forkert tolkning af paragraffen. Og jeg spørger: "Hvor har I egentlig jeres tolkning fra?" Går man dem på klingen, har de ofte svært ved at svare på det. De har måske hørt en af kommunens jurister nævne et eller andet, og bruger så andres synspunkter som validering for deres egen argumentation. Så det kunne hjælpe den lavpraktiske faglighed, hvis man etablerede opkvalificerende kurser, hvor man lagde mere vægt på juraen og mere vægt på, hvad der er Servicelovens formål, og hvorfor denne lov er sat i verden, for det glemmer man ofte.

Jeg kan give et eksempel, der er meget symptomatisk for det, jeg oplever. Der var en anden kommune, hvor det så lidt grelt ud. Jeg talte med en kommunalpolitiker, der var medlem af kommunalbestyrelsen. Jeg tilbød at komme en halv dag og undervise i det socialrådgiverteam, der er på børne- og ungeområdet - helt gratis. Jeg ville rigtig gerne lære dem lidt om juridisk metode, og hvordan man fortolker visse ting, og hvordan man inddrager principafgørelser. Jeg hørte aldrig noget fra kommunen. Så har man åbenbart ikke en interesse i at dygtiggøre sig, men at bevare status quo!

Lange sagsbehandlingstider

Den anden ting er sagsbehandlingstiderne, som også her i Gentofte, kan være ekstremt lange. Det er noget så lavpraktisk som bare et svar fra en socialrådgiver. Men så kommer der ofte et forbløffet svar et par uger efter, man har sendt et spørgsmål, hvor der siges "I må jo kunne forstå, at vi har mange forskellige sager og har travlt". Det oplever jeg rigtig mange gange i Gentofte.

Der er nogle specifikke sagsbehandlere i Gentofte, der efter min opfattelse ikke gør deres arbejde godt nok, men det er lige så meget et kulturspørgsmål. Hvis man har en god kultur på svartider, så burde det problem ikke eksistere. Problemet med svartiderne er, at hvis man står med et sårbart barn, der har brug for at få akut hjælp og støtte i hjemmet, så går det altså ikke, at der er en socialrådgiver, som vender tilbage efter x-antal uger!

Fra kommunerne har jeg oplevet, at man nogle gange bare går udover lovpligtige frister. Sker det, så får borgerne en mail, hvor der står, at kommunen desværre lige er gået lidt over tid. Det beklager de meget... Hvad kan man så gøre som borger? Sandheden er, at man kan gøre meget, meget lidt.

Kan man give kommunen et økonomisk rap over nallerne, hvis ikke de lever op til de pligter, de har? Det kan man ikke, fordi der ikke er nogen lovgivning, der er skruet sammen til at gøre det. Så her ligger der en lovgivningsmæssig svaghed.

Børnefaglige undersøgelser

Mange har oplevet at gå igennem en børnefaglig undersøgelse, en såkaldt § 50 undersøgelse. Der står i loven, at der som udgangspunkt er 4 måneder til at lave sådan én, og at man kun i ekstraordinære tilfælde kan overskride de 4 måneder. Der er jo tale om en ramme, ligeså vel som at loven er en rammelov. Man må gerne gøre det hurtigere! Men det er meget sjældent, at man ser det ske. Socialrådgiverne siger, at de skal indhente dokumenter, der skal vurderes, og at det tager tid. Men prøv at høre her! Sandheden er,

PROBLEMKATALOG

at du kan lave en børnefaglig undersøgelse på en uge, hvis man virkelig gerne vil. Det er en børnesamtale, det er en forældresamtale, og du skal have fat i dokumenter fra f.eks. skolen og lægen. Derefter kan du sætte dig ned og skrive en rapport.

Det kan gøres hurtigt, men i situationer med sårbare børn, eller i forhold til en §50 undersøgelse, så strækker man den mange gange så lang tid som muligt. Det er et udtryk for en usund kultur – eller for få ressourcer. Hvis man har få medarbejdere og for mange sager, så skal man måske snakke med ledelsen om, at man ikke kan overholde lovens krav.

Kommunikationen med borgerne

Den tredje ting er kommunikationen. Man kan kommunikere med borgerne på mange måder. Hvordan er det, man møder borgerne? Møder man dem på den venlige og åbne måde? Giver man borgerne rådgivning? Er man en sagsbehandler, som borgeren er bange for at møde? Møder borgeren en autoritetsfigur, der langsomt bestemmer mere og mere?

Man kan vælge at være lyttende, eller man kan vælge at lade være. Det sidste sker desværre ofte. Jeg oplever (også i Gentofte), at man mange gange indtager en ekstremt arrogant holdning med en attitude, der siger ”vi ved bedst – det skal I ikke blande jer i”. Når man går dem på klingen, så opdager man tit, at de har misforstået lovgivningen. De har meget svært ved at anerkende, hvis de tager fejl. Hvis bare sagsbehandlerne lyttede til borgerne og læste rapporterne fra f.eks. børnepsykiatrien, så kunne man gøre meget mere.

Fagligheden skal være i orden

Et af de generelle problemer jeg oplever i Gentofte er, at sagsbehandlere (og det er ikke dem alle), kun administrerer ud fra en faglighed, der bygger på deres egen uddannelse, f.eks. socialrådgiveruddannelsen. De mener, at de kan tage beslutninger, der er i strid med det, som specialister siger og skriver. De afviser specialistens faglighed på baggrund af, at udfaldet af sagen træffes på baggrund af en ”socialfaglig vurdering”, uden at tillægge fx eksperterklæringer større vægt.

Der er en grund til, at vi har specialister. Hvis ikke man har en respekt for deres kompetencer og vurderinger, og at de gør deres arbejde godt, så har kommunen en stor udfordring. Det er ikke kommunens opgave at lege psykiater og dermed vurdere, hvad borgernes psykiatriske behov er. Det har vi andre til. Kommunens opgave er at sige: Der er en lovgivning, som giver os mulighed for at give en støtte, hvis dokumentationen er i orden. Det er ikke kommunens opgave at sige ”vi ved egentlig bedre”.

Ovenstående er taget i uddrag fra et mundtligt oplæg på socialpolitisk laboratorie i Gentofte den 28. oktober 2021.



Udvikling af et ”drømmekatalog”

Drømmekataloget er en samling af konkrete ønsker og forslag til Gentofte Kommunes kommende arbejde med at løfte det specialiserede socialområde.

- Et højt ambitionsniveau i kommunen
- Behov for en reel dialog mellem borger og kommune
- Borgere vil ses som samarbejdspartnere
- Bedre tilgængelighed for borgeren
- Øget kvalitet i sagsbehandlingen
- Bedre koordinering imellem afdelinger
- Mindre frygt for tvangsfjernelser
- Større faglighed blandt medarbejdere
- Tillid til faglige vurderinger
- Kortere sagsbehandlingstider
- Hurtigere og grundigere udredning og visitation
- Opsøgende indsats i forhold til forældre
- Bedre fastholdelse og rekruttering af ansatte
- Forenkling af sagsgangene
- Færre konflikter via fælles forventninger
- Udvikling af nye skoletilbud
- Nemmere at få økonomisk kompensation for tabt arbejdsfortjeneste
- Jævnlig bruger- og borgerundersøgelser
- Forbedring af de ansattes arbejdsmiljø
- Undgå stigmatisering af børn og borgere

Et højt ambitionsniveau i kommunen

- Gentofte Kommune skal have høje ambitioner i forhold til at indfri potentialet hos børn og unge med særlige behov. Det kan være børn og unge med særlige udfordringer, ressourcer og kreative talenter, der med de rette rammer og den rette hjælp kan blive produktive medborgere, der får adgang til uddannelse og på sigt (delvist) kommer til at forsørge sig selv.

Behov for en ligeværdig dialog mellem borger og kommune

- Kommunikation må ikke kun gå den ene vej – fra kommune til borger, men skal af alle parter opleves som en professionel, gensidig kontakt og ligeværdig dialog, fordi det skaber et godt vidensgrundlag og de bedste løsninger.
- Kommunen skal lægge kortene åbent frem og rådgive borgerne om Service-lovens vigtigste paragraffer og om borgernes rettigheder og muligheder fagligt som juridisk.

Borgere vil ses som samarbejdspartnere

- Kommunen må ikke mistænkeliggøre forældre og børn, men har et ansvar for, at der opstår et godt møde, hvor borgeren ikke oplever kommunen som ”en modpart”.
- Forældre skal opleve, at deres vurderinger og nuancerede indsigter i barnets situation er vigtige, hvorfor der ikke bør lægges begrænsninger på forældres ytringsfrihed til møder, hvor de deltager.
- Skal forældre deltage i et møde, skal der ske et samarbejde om mødets dagsorden, og forældrene skal kunne give deres besyv med. Det er uværdigt at deltage i et møde om sit barns fremtid uden, at forældrene må sige noget.

Bedre tilgængelighed for borgeren

- Gentofte Kommune skal være kendt for at have åbne døre også, når kommunikationen bliver vanskelig.
- Borgeren skal have en god tilgængelighed til kommunen. Det skal være nemt at få kontakt med sagsbehandleren, og der skal være korte tidsfrister for, hvor hurtigt sagsbehandlere skal svare tilbage, når borgerne henvender sig om deres sag.
- Der skal være nok ressourcer (medarbejdere) i systemet, så tidsfrister kan overholdes.

Øget kvalitet i sagsbehandlingen

- Møder mellem borgere og ansatte skal altid være velforberedte, så man undgår spild af ressourcer og spild af hinandens tid.
- Der skal i princippet bruges flere ressourcer til den konkrete hjælp til borgeren end til selve sagsbehandlingen.
- God sagsbehandling bør indebære overholdelse af journalpligt og høringspligt.

- Hvis forældre oplever, at en "sagsfremstilling" er forkert, bør sagsbehandler og kommune respektere det og være åbne overfor at rette sagsfremstillingen. Ved uenighed eller forskellige perspektiver på en sag, så skal forældrenes perspektiv også skrives ind i sagsfremstillingen.

Bedre koordinering imellem afdelinger

- En god sagsbehandling bør indebære, at der er en bedre tværfaglig koordination imellem afdelingerne, som skal vide, hvad hinanden laver i forhold til den enkelte sag.
- Der skal foreligge referat af møder indeholdende problemformulering, konklusion, handleplan, samt fastlæggelse af evt. opfølgningsmøde. Alle mødedeltagere skal have tilsendt mødereferat. Det er nødvendigt med en koordinator/tovholder under hele sagsbehandlingsforløbet.
- Der skal være en bedre indgang til "systemet", således at forældre fra starten får et overblik over sagsgangene, det faglige og juridiske grundlag for sagsbehandlingen, og således at de enkelte sager ikke strander i en "silo".
- Der skal være én ansvarlig i kommunen (en guide eller en tovholder), der holder gang i sagen, og som kan guide borgeren fra "silo" til "silo".

Mindre frygt for tvangsfjernelser

- Borgeren skal trygt kunne henvende sig til kommunen, der har ansvar for at skabe et ligeværdigt og trygt møde, så forældre ikke føler sig som en svag part, der er oppe imod en "magtfaktor".
- Der skal opbygges tillid, så borgeren tør tale åbent og ærligt om sin familiesituation, sine bekymringer og formulere sine tanker om, hvor de bedste løsninger findes.
- Når sagsbehandleren har noteret kommentarer om, at der er mistanke om, at forældre ikke kan løfte forældreopgaven, skal det kunne slettes igen, når det er konstateret, at problemerne ligger helt andre steder.

Større faglighed blandt medarbejdere

- Alle parter (vuggestuer, børnehaver, skoler og øvrige ansatte) bør løbende opgraderes i forhold til den aktuelle viden om sygdomme og diagnoser, som har betydning for vurdering af sager og forståelse af at være familie med et barn med særlige behov.
- Sagsbehandlerens faglighed skal højnes, således at denne er godt bekendt med sygdomme, diagnoser og borgernes juridiske rettigheder.

Tillid til faglige vurderinger

- Der skal være en høj vægtning af fagpersoners vurderinger. Kommunen/sagsbehandleren skal følge analyser og vurderinger fra fagpersoner og eksperter. Fravigelse herfra skal være undtagelsen, og der skal gives grundige og fagligt baserede begrundelser, når det sker.
- Når forvaltningen tager beslutninger i en konkret sag, skal det altid fremgå, hvilke sagsakter der har været involveret, og hvilke udtalelser der har været brugt, så det bliver synligt for forældre, hvad der ligger til grund for afgørelsen.
- I afgørelser fra teams eller fra en ledelse, bør det fremgå, hvilke personer der har



deltaget i drøftelserne, så borgerne ved, hvem der har taget beslutningen, og hvem de evt. kan henvende sig til.

Kortere sagsbehandlingstider

- Sagsbehandlere skal være tilstrækkeligt kompetente, så de kan tildeles mere ansvar for selv at træffe en lang række beslutninger, så de ikke hele tiden skal tilbage og spørge deres team eller ledere. Det forsinker sagerne.
- De kommunale chefer skal følge op på sagsbehandlingen, inkl. sagsbehandlingstider, således at der løbende sker et kvalitetstjek, og enkeltsager prioriteres ekstra, hvis de har ligget for længe.

Hurtigere og grundigere udredning og visitation

- Der skal være en fast procedure og klare retningslinjer for udredning og visitation, herunder vejledende tidsrammer. Der bør løbende ske en registrering og evaluering, så kommunen kan forbedre sin praksis.
- Kommunen skal opstille faglige standarder for udredning af børn. Der skal så vidt muligt ske en hurtig udredning og visitation, når behovet viser sig. Fejlagte udredninger skal registreres og analyseres, så fejl undgås.
- Der bør løbende foretages tværfaglig opfølgning af børnene således, at man i videst muligt omfang sikrer, at barnet får den rette hjælp, og at hjælpen løbende justeres i forhold til barnets helbredstilstand, udvikling og sociale situation.

Opsøgende indsats i forhold til forældre

- Kommunen skal lave en forebyggende og oplysende indsats i forhold til borgere, der har børn med særlige udfordringer, og - på kommunens initiativ - informeres om deres rettigheder og muligheder for at få hjælp.
- Kommunen skal undersøge, om der er et mørketal, dvs. kortlægge, om der er travle, stressede eller ressourcetsvage forældre, der ikke har overskud til at søge om hjælp.

Bedre fastholdelse og rekruttering af ansatte

- Der skal gøres en særlig indsats for at fastholde og rekruttere kvalificerede medarbejdere, bl.a. via fokus på de ansattes arbejdsmiljø, faglige kompetencer og jobmæssige tilfredshed.
- Der skal løbende sættes penge af til kurser og efteruddannelse af ansatte på alle relevante niveauer.
- Når medarbejdere stopper og skifter job, skal der laves et "jobinterview" med det formål at opsamle begrundelser for at skifte job og medarbejderens viden og erfaringer, der kan forbedre arbejdspladsen. For dermed at mindske den store udskiftning og medarbejderflugt.
- Når medarbejdere stopper eller skifter job, skal borgerne informeres hurtigt om, hvilke sagsbehandlere der har overtaget deres sager.

Forenkling af sagsgangene

- Der bør ske en forenkling af sagsgangene med færre personer involveret i de enkelte sager.
- Der bør eksperimenteres med én indgang til kommunen og en gennemgående sagsbehandler/tovholder, der sikrer fremdrift i sagen og følger den enkelte sag til dørs.

Færre konflikter via fælles forventninger

- Når borgere møder kommunen, skal de præsenteres for en ”startpakke” med informationer om faglige, juridiske og procesmæssige forløb, der kan bidrage til at skabe overblik og realistiske forventninger (forventningsafstemning) til dialogen og samarbejdet mellem borger og kommune.

Udvikling af nye skoletilbud

- Der skal fortsat arbejdes med inklusion af børn med særlige udfordringer i folkeskoler, men i mange tilfælde kæmpes der langvarigt og forgæves med inklusionen i det almene tilbud på måder, der skaber belastningsreaktioner hos børn og familier. Her er det vigtigt, at skoler og PPR kan handle i flere spor samtidigt – dvs. både arbejde med inklusion og mere differentierede tilbud i klassen/skolen/børnefællesskaberne og samtidig tilbyde forældresamtaler om udredning og hjælp, når forældrene efterspørger det.
- Kommunen skal – gerne i samarbejde med andre kommuner og regioner - støtte udviklingen af nye specialeskoletilbud for børn med særlige behov. Det kan f.eks. være (midlertidigt) at stille faciliteter og lokaler til rådighed for eksterne aktører og/eller tilbyde hjemmeundervisning med en uddannet lærer, så børnene ikke går i lange perioder helt uden undervisning.

Nemmere at få økonomisk kompensation for tabt arbejdsfortjeneste

- Det skal være nemmere at få kompensation for tabt arbejdsfortjeneste i forbindelse med nedsat arbejdstid, fridage, undersøgelser, orlov mv., eller hvor en forælder har været nødt til at sige sit job op for at passe et barn, der ikke kan komme i institution eller skole.
- Sagsbehandlere skal i større grad aftale mødetider, så borgeren undgår at skulle tage fri fra arbejde for at kunne møde op.

Jævnlig brug og borgerundersøgelser

- Forældrenes og børnenes perspektiver skal belyses og inddrages i fortløbende kvalitetssikring og evaluering af de forskellige led i systemet. Kommunen skal derfor udvikle kvantitative og kvalitative måder fortløbende at evaluere, hvor forældre i dialog med deres børn får mulighed for at give tilbagemelding på, hvor der problemer, og hvad der skal gøres bedre, og hvor der skal handles hurtigere på forskellige niveauer.
- Sagsbehandlere kan uddele spørgeskemaer til borgerne efter en vis periode, og kommunen kan gøre brug af eksterne konsulenter, der kan opsamle viden via fokusgrupper.
- Kommunen kan skabe samarbejde med civilsamfundet og etablere referencegrupper, der mødes f.eks. en gang om året, og som derved bidrager til evalueringer af indsatsen.

- Evalueringskulturen skal videreudvikles, således at politikerne – i forhold til vedtagne mål – kan følge med i, hvordan den kommunale praksis udvikler sig.
- De kommunale kvartalsrapporter skal nyvurderes (og ændres), så de giver politikerne et hurtigt overblik over, hvor der er særlige sagsområder og problemer, der skal tages hånd om.
- Politikerne bør vedtage pejlemærker, mål og handleplaner for, hvordan sager i Ankestyrelsen år for år kan nedbringes.

Forbedring af de ansattes arbejdsmiljø

- Der bør gennemføres en proces, hvor ansatte får mulighed for at fortælle om deres arbejdsforhold, vanskeligheder med at agere ud fra deres faglighed, vanskeligheder med at overholde lovgivningen – og de økonomiske rammers påvirkning af medarbejderkulturen.
- Der bør etableres møder, rum og sammenhænge, hvor de ansattes viden, erfaringer og perspektiver kan samles op med henblik på at give ansatte en medskabende rolle i forhold til at finde nye løsninger og videreudvikle praksis.

Undgå stigmatisering af børn og borgere

- Forældre og borgere udtaler ofte, at sagsbehandling, rapportskrivning og samtaler imellem ansatte, forældre og børn opleves som krænkende pga. et negativt eller et krænkende sprogbrug. Kommunen bør igangsætte en diskussion og en proces, der kan afdække problemets omfang og føre til en praksis, hvor de ansatte – skriftligt og mundtligt - bruger et mere skånsomt og ikke krænkende eller stigmatiserende sprog.





Advokatfuldmægtig hos TT-Advokater, Raquel Esteves.

Løsninger set fra et advokatkontor

Indlæg af advokatfuldmægtig Raquel Esteves, der har erfaringer fra sociale sager i mange danske kommuner.

Der er ikke nogen enkle løsninger på dette område. Der blev på forrige møde nævnt tre hovedpunkter: 1. Økonomi. 2. Faglighed. 3. Samarbejde/dialog. De tre hovedpunkter dækker rigtig godt over nogle af de væsentligste udfordringer.

Danske Handicaporganisationer og Kommunernes Landsforening har sidste år præsenteret fem fælles principper, som skal styrke retssikkerheden for borgere på handicapområdet og styrke dialogen mellem borgere og forvaltning for at sikre tillid og samarbejde mellem kommunerne og borgere i forbindelse med sagsbehandlingen og indsatserne på handicapområdet. De er formuleret i fem punkter:

1. Gensidig tillid og godt samarbejde skal sættes i centrum for den kommunale sagsbehandling
2. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem fælles mål og mulighed for reel indflydelse
3. Gensidig tillid og godt samarbejde skabes gennem et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise
4. Gensidig tillid og godt samarbejde kræver tid og fleksibilitet
5. Gensidig tillid og godt samarbejde forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.

Det er nogle fine principper, men der mangler i høj grad noget handling bag principperne med fokus på, hvordan vi kan implementere dem i kommunerne. Hvordan får vi sagsbehandlere til at tale bedre med borgerne? Hvordan får vi dem til at sætte sig bedre ind i reglerne og juraen? Følger de med, når der kommer en ny praksis inden for området? Vi oplever, at de ikke altid er helt opdateret.

Videreuddannelse af sagsbehandlere

Videreuddannelse af sagsbehandlere er vigtig i disse sager. Hvad er tankerne bag lovgivningen? Fortolkninger af love kan udvikle sig. Det ser vi, når Ankestyrelsen afgør sager. Måske har der tidligere været en praksis, som er blevet ændret? Så sagsbehandlere skal selv kunne identificere, om der er noget nyt og tage det med ind i sagsbehandlingen.

Videreuddannelse bør foretages af en ekstern underviser. Hvis det gøres internt, vil der være en fare for, at man snakker for meget om ”hvad man plejer at gøre”, og at undervisningen derfor ikke indeholder den nyeste viden og praksis på området. Man kan få fat i undervisere fra universiteter eller fra advokatkontorer. Inden for advokatverdenen er der helt klare retningslinjer for, at advokaterne løbende har et ansvar for at blive opdateret i forhold til ny lovgivning og ny praksis. Det er der ikke i kommunerne på dette område. Sagsbehandlere sidder typisk på mange forskellige typer af sager og områder, så det kan være svært for dem at følge med.

Decentrale enheder i kommunerne

Det kunne være en idé, hvis man i kommunerne samlede nogle kompetencer, så nogle medarbejdere kunne blive rigtig, rigtig dygtige til nogle bestemte områder. Man kunne bl.a. gøre dette ved at etablere decentrale enheder.

Når vi, eller en borger, ringer til en kommune og gerne vil have fat i en sagsbehandler for at stille et simpelt spørgsmål, f.eks. om hvordan nogle ord eller bestemmelser skal forstås, kan man ikke få svar fra andre end den sagsbehandler, der har sagen. Hvis denne er på efterårsferie eller sommerferie, går der måske flere uger, inden man får et svar. Hvis man har en enhed eller afdeling, hvor alle er specialiseret inden for det samme område, vil man kunne få et svar fra en anden sagsbehandler.

Vi oplever også sagsbehandlere, der har en meget begrænset telefontid, og som derfor kan være svære at få fat på. Der kan gå en uge eller to med at få svar på et simpelt spørgsmål, fordi de andre sagsbehandlere ikke vil besvare spørgsmål i sagen, da de måske ikke føler sig fagligt godt nok rustet til det.

Rigtige afgørelser første gang

Hvis man havde specialistenheder, ville man kunne løse en del af udfordringerne med de lange sagsbehandlingstider, da man fra start af vil kunne træffe flere rigtige afgørelser, hvorved man undgår at bruge kostbar tid på klager. Mange sager i Ankestyrelsen hjemvises og skal derpå genvurderes. Det tager tid, og det forlænger sagsbehandlingstiden. Det vil frigøre nogle ressourcer, hvis sagerne går hurtigere igennem systemet, og hvis sagen bliver behandlet korrekt første gang.

Har man fået en vurdering fra en psykolog, som taler i retning af det, som forældre og børn ønsker, bør sagsbehandlere have nogle rigtig gode argumenter for ikke at følge den vurdering. Der bør være regler om, at man som udgangspunkt følger de anbefalinger og vurderinger, der kommer fra eksterne aktører, fordi de netop har en specialistviden på området.

Giver man et afslag på trods af eksperters faglige anbefalinger, bør det nøje begrundes. Vi oplever som advokater, at der ofte bliver pillet udtalelser ud af sagerne med argumenter om, at det ”blot er anbefalinger”, og at det ikke er noget, man SKAL følge.

Opsættende virkning

I lovgivningen er der bestemmelser om, at der skal være et godt samarbejde imellem borger og kommune, og der står, at borgernes vurderinger af deres egne behov skal indgå i sagsbehandlingen.

Men når det er sagt, er der også mangler, f.eks. i Retssikkerhedsloven, bl.a. i forhold til hvilke sager, der har ”opsættende virkning”. Hvis man som borger klager over en afgørelse f.eks. vedrørende, at kommunen har nedsat borgerens ret til compensation for tabt arbejdsfortjeneste fra f.eks. 37 timer til 10 timer om ugen, så fratages borgeren pengene, mens klagen behandles hos Ankestyrelsen, også selvom borgeren får medhold. Der kan gå mere end et halvt år, inden en klage er færdigbehandlet.

I hele denne periode sparer kommunen udgifter, og der er ingen sanktioner over for kommunen, hvis kommunen ikke får medhold. Som loven og reglerne er skruet sammen, har kommunerne her et incitament til at spare penge ved at trække tiden ud og lade sagerne blive behandlet i Ankestyrelsen. Hvis der var opsættende virkning, ville borgeren få penge fra kommunen, mens klagen behandles, og indtil en ny afgørelse blev truffet.

Reglerne vedrørende opsættende virkning bør overvejes udvidet, således at de omfatter flere typer af sager, som har en stor betydning for borgerens liv, sådan at borgerne ikke mister en vigtig støtte i den tid, hvor en eventuel klage behandles.

Vi ser ofte, at borgeren får medhold, men at der ikke er nogen sanktioner og straf, når kommuner taber sagerne. Der bør være en konsekvens for kommuner, der fejlagtigt fratager en vigtig støtte til en borger.

Bedre inddragelse og kommunikation

Faglig opgradering er vigtig, men det bør også indebære, at kommunen lærer at kommunikere bedre. I Servicelovens vejledninger står der, at man skal inddrage borgerens eget perspektiv. Der skal være en dialog og et samarbejde.

Sagsbehandlere kunne blive bedre til at møde borgeren, hvis de f.eks. af eksterne konsulenter får undervisning i, hvordan de møder borgeren på en positiv måde, herunder hvordan de optimerer dialogen og undgår konflikter.

Behov for en ny kultur

Det er ikke de enkelte socialrådgivere, der er problemet; det er den kultur og de økonomiske rammer, som politikere og administration har pålagt dem at arbejde under.

Med bedre rammer ville der kunne skabes et bedre samarbejde og en mere målrettet og resultatorienteret kultur. Man vil med de samme medarbejdere og den samme økonomi, kunne gøre arbejdet langt mere effektivt.

Ovenstående er taget i uddrag fra et mundtligt oplæg på socialpolitisk laboratorie i Gentofte den 9. november 2021.



JURIDISKE HOVEDPOINTER



Love skal sikre borgernes retsstilling

- Serviceloven er en ret god lov, som betyder, at borgerne ikke behøver at mangle noget, hvis man udnytter lovens fulde potentiale.
- Serviceloven er en rammelo, så det er i vid udstrækning op til kommunen at vurdere, om borgeren har ret til at få hjælp.
- Kommunens "verdenssyn" og læsning af loven er afgørende for, om borgeren får den nødvendige og berettigede hjælp.

Formålet med loven

- Formålet med loven er at give borgerne ydelser, så de kan få et værdigt livsindhold, udnytte deres potentialer, skabe et liv med livskvalitet og glæde og leve som hele mennesker og individer.
- En kommunal kvalitetsstandard eller kommunale minimumsydelser, som nogle kommuner henviser til, er ikke noget, som kommuner lovligt må tillægge en afgørende vægt, da man altid skal foretage en konkret individuel vurdering.

Forkerte fortolkninger

- Kommuner fortolker loven på forskellige måder, og ofte er der ikke juridisk belæg for den tolkning, som gives. Fortolkningen skal hele tiden ses i forhold til lovens formål, fortolkningsbidrag i forhold til forarbejder til loven, samt internationale konventioner (f.eks. FN's handicapkonvention og FN's børnekonvention).

Lange sagsbehandlingstider

- Der er regler for, hvor hurtigt kommunen skal svare på borgerhenvendelser. Har man en god kultur på svartider, så kan man sagtens nedbringe sagsbehandlingstiderne. Man behøver ikke at gå ud over de lovlige frister, da loven er en rammelo. Det betyder, at kommunerne selv kan vælge at gøre det hurtigere end, hvad der er bestemt i loven.

JURIDISKE HOVEDPOINTER

- Der står i loven, at man som udgangspunkt har 4 måneder til at lave en børnefaglig undersøgelse (en §50 undersøgelse). Det behøver ikke at tage så mange måneder, da undersøgelsen kan laves på en uge.

Kommunikation med borgerne

- En kommune vælger selv, hvordan man vil møde borgerne. Møder man dem på en venlig måde? Vil man give borgerne rådgivning? Man kan vælge at være lyttende, men det sker desværre ikke så ofte.
- Nogle kommuner indtager en arrogant holdning med en attitude, der siger ”vi ved bedst” – ”det skal I ikke blande jer i”.
- Kommuner vil have gavn af at arrangere uddannelse med eksterne undervisere om mødet med borgeren, optimering af dialogen, og hvordan man undgår eller håndterer konflikter.

Fagligheden skal være i orden

- Nogle sagsbehandlere administrerer ud fra en begrænset faglighed, f.eks. socialrådgiveruddannelsen. De mener, at de kan tage beslutninger, der er i strid med det, som specialister siger og skriver.
- Der er en grund til, at vi har specialister. Det er ikke kommunens opgave at lege psykiater og dermed vurdere, hvad borgernes psykiatriske behov er. Det har vi andre til.

Fem principper for en bedre dialog

- Kommunernes Landsforening og Danske Handicaporganisationer har formuleret fem principper, der kan styrke dialogen og sikre tillid og samarbejde i kommunerne.
- Gensidig tillid og et godt samarbejde skal sættes i centrum for den kommunale sagsbehandling.
- Der skal skabes fælles mål og mulighed for reel indflydelse. Der skal skabes et fælles overblik og indsigt i hinandens præmisser, viden og ekspertise. Samarbejdet kræver tid og fleksibilitet, og det forudsætter gennemsigtighed og tilgængelighed.

Videreuddannelse af sagsbehandlere

- Sagsbehandlere sidder typisk med mange forskellige typer af sager og områder, hvorfor der er mange love og paragraffer, de skal kende og kunne fortolke. De har meget forskellige uddannelser og erfaringer .
- Udviklingen gør, at der hele tiden kommer ny lovgivning, nye fortolkninger og nye afgørelser i Ankestyrelsen, som sagsbehandlere skal tage med i deres sagsbehandling.
- For ikke at gentage fejl fra den eksisterende praksis, er det en god idé at benytte eksterne undervisere fra universiteterne og advokatkontorerne.

JURIDISKE HOVEDPOINTER

Opbyg decentrale enheder

- Det er vigtigt at samle ekspertisen i decentrale enheder i kommunen, og at nogle sagsbehandlere bliver ”eksperter” inden for bestemte områder.
- Decentrale enheder kan betyde et bedre tværfagligt samarbejde, og at borgere kan henvende sig og få et hurtigt svar på et spørgsmål vedrørende deres sag.

Rigtige afgørelser første gang

- Hvis kommunerne skal nedbringe de lange sagsbehandlingstider, vil det være en hjælp, hvis sagsbehandlere træffer de rigtige beslutninger første gang. Ellers vil de ofte komme til at bruge en masse kostbar tid på klagesager og efterbehandling af sagerne.
- Vurderinger og anbefalinger fra psykologer eller ekspertudtalelser skal som udgangspunkt følges. Giver der afslag, bør dette formuleres skriftligt og nøje begrundes.

Opsættende virkning

- Lovgivningen er en rammelov, og det står derfor enhver kommune frit at yde service og sagsbehandling, der er bedre end det minimum, loven foreskriver.
- Kommuner kan benytte sig af ”opsættende virkning”, hvilket betyder, at borgeren fortsat kan få sin ydelse, selvom kommunen har besluttet at fjerne den. Opsættende virkning betyder, at borgeren i en evt. klageperiode fortsat vil få sin ydelse.
- Der er eksempler på, at kommuner - for at yde en ekstra service – fortsat giver borgeren en ydelse, mens sagen behandles i f.eks. Ankestyrelsen.

Kvalitetssikring i sagsbehandlingen

- God sagsbehandling kræver, at borger og sagsbehandler fra start er afklaret om hinandens roller, de deltagendes kompetencer og ansvarsfordeling. Desuden skal der være klarhed om de forventede tidsplaner.

KOMMUNALBESTYRELSEN

De har et ansvar for at skabe forbedringer

På den korte bane:

- Der skal formuleres en vision for en værdig og helhedsorienteret social- og familiepolitik med mål, der kan følges op på
- Der skal tildeles flere penge, så kommunen ikke ser sig nødsaget til at vælge den billigste løsning – på bekostning af kvaliteten.
- Der skal være større transparens og fokus på de reelle problemer i kvartalsrapporterne, så politikerne kan følge udviklingen tættere
- Der bør ansættes en borgerrådgiver, der kan følge med i den kommunale praksis, bl.a. sagsbehandlingen og sikre retssikkerheden, samt give input til kompetenceudviklingen
- Kommunen skal fastlægge et kvalitetsløft for en sagsbehandlingspraksis
- Der skal være jævnlige (eksterne) evalueringer af den kommunale praksis
- En referencegruppe kan være: forældre, politikere og Socialpolitisk Forum
- Den faglige opgradering skal sikre, at kommunen overholder lovgivningen
- Der skal laves en bedre overgangsordning for unge, der fylder 18 år
- Der bør være en sammenhængende indsats frem til 25 år.
- Specialisters faglige vurderinger skal respekteres
- Der skal være bedre data og statistik på området – etablering af en tværfaglig database til brug for evaluering, kvalitetssikring og videreudvikling.

På den lange bane:

- Formulere en vision, værdier, nøgletal, kvalitetsmål og evalueringsmetode
- Vedtagelse af en social-, børne- og familiepolitik, der gælder for alle borgere
- Finde flere ressourcer og sikre en bedre økonomi
- Engelsksproget tilbud til specialskoler kan tiltrække udenlandske familier
- Der skal laves anonyme medarbejdertilfredshedsundersøgelser
- Skabe decentralisering og se på behovet for ny struktur
- Øget digitalisering af sagsbehandlingen, så borgerne løbende kan læse deres sager
- Skabe en lærende kommune, hvor ledere og medarbejdere både satser på at lære af fejl, men også af de ting, der lykkes

BORGMESTEREN

De har et ansvar for at skabe forbedringer

På den korte bane:

- Sætte dagsordenen på området - formulere visioner og mål
- Følge området tæt og bidrage til, at der tages nye beslutninger på området
- Have et ledelsesfokus og følge op på beslutninger
- Være synlig i Villabyerne og følge op på artikler og presseomtale
- Holde Børneudvalget og Skoleudvalget i ørerne, så de følger kommunens visioner og mål
- Have fokus på at skabe et godt og fagligt stimulerende arbejdsmiljø og undgå medarbejderflugt
- Sikre, at der sker en faglig opgradering af ansatte via eksterne undervisere
- Deltage i møder med borgere for at være tæt på den kommunale praksis
- Forklare udadtil, hvilket prioritetsniveau der lægges for området
- Være ambassadør for børn, unge og voksne med særlige udfordringer

På den lange bane:

- Borgmesteren skal være alle borgeres borgmester
- Arbejde for at formulere en værdig social-, børne- og familiepolitik
- Styrke det tværfaglige samarbejde imellem region og kommune
- Der skal vises respekt for forældres følelser – de står ofte i en livskrise. Det er derfor et alvorligt problem, at kampene med det kommunale system forværrer krisen og skaber stress og belastningsreaktioner hos børn og deres familier.
- Et vigtigt skridt på vejen er, at borgmesteren italesætter det politisk, så alle niveauer kan forebygge det.

BØRNE- OG SKOLEUDVALGET

De har et ansvar for at skabe forbedringer

På den korte bane:

- Udarbejde en vision, nogle mål og sikre, at der sker en opfølgning
- Større transparens og fokus på de reelle problemer i kvartalsrapporterne
- Målbare registreringer af sager, antallet af sager, progression, tidsforbrug m.v.
- Struktur og forløb skal være enkle, så borgeren nemt guides igennem systemet
- Lave jævnlige undersøgelser, hvor medarbejdernes perspektiver på problemer indtages med henblik på at skabe en lærende kultur.
- Analyser af, hvad tiltag koster kommunen, og hvad det koster forældrene
- Bruge fokusgrupper – hvad går godt – hvad går mindre godt
- Gennemgå de nuværende tilbud kritisk og overveje, hvordan de kan videreudvikles
- Udvikle tilbud, så der skabes mere fleksible og understøttende overgange mellem skoletilbud
- Skolelærerne skal have mere tid til at holde møder med børn, forældre og kommunen
- Sætte tidsfrister på, hvor længe det er OK, at et barn ikke har et skoletilbud
- Forbedre hjemmesiden, så borgerne kan få flere informationer om området
- Lave opsøgende arbejde for at finde ud af, hvor stort et ”mørketal” der er på området
- Sikre, at der sker en (ekstern) faglig opgradering af de ansatte
- Fagudvalgene skal mødes oftere end fire gange om året
- Sikre bedre data og statistik på området – etablere en tværfaglig database til brug for evaluering, kvalitetssikring, videreudvikling og forskning
- Samarbejde med referencegrupper på området
- Følge med i principafgørelser og klagesager

På den lange bane:

- Øget digitalisering, så borgerne løbende kan læse, hvad der står i deres sag
- Bedre økonomistyring via nøgletal og kvalitetsstandarder
- Sikre en hurtigere og bedre visitation
- Sørge for, at der sker en tidlig og forebyggende indsats fra graviditet til voksenlivet

DIREKTØR OG CHEFER

De har et ansvar for at skabe forbedringer

På den korte bane:

- De mange vidnesbyrd taler et tydeligt sprog – der er tale om et ledelsesproblem
- Der er behov for efteruddannelse af chefer og ledere
- Cheferne skal i bedre kontakt med sagsbehandlerne, så de bedre forstår, hvad der rører sig i den kommunale dagligdag
- Borgerne skal omtales som mennesker – ikke som ”sager”
- Borgere skal have bedre information om sagsgange, beslutningsgange, ansvarsfordeling og hvor beslutningskompetencen er placeret
- Rejsehold eller taskforce af specialister, der kan komme med kort varsel
- Der skal stilles krav til de ansattes imødekommenhed (attitude og sprogbrug) både i mødet med borgeren og i forhold til skriftlighed i sagsbehandlingen
- Sagsbehandlere skal tale og skrive på en værdig måde
- Beslutninger tages ud fra sociale kriterier – det sundhedsmæssige mangler
- Der er behov for teams med både sociale- og sundhedsmæssige kompetencer. De sundhedsmæssige aspekter skal opprioriteres

På den lange bane:

- Cheferne skal lytte til sagsbehandlerne og gå foran i en kulturforandring
- Der skal være en tydelig retning for den daglige drift
- Medarbejderne skal have gode arbejdsforhold
- To-lærer-ordninger + gerne pædagog, samt større fleksibilitet/udvikling af tilbud, hvor ekstra lærer eller pædagog kan støtte børns læring i overgange mellem skoletilbud
- Der skal være en tydelig forventning fra chef til medarbejder
- Der skal evt. ansættes flere sagsbehandlere
- Med omorganisering og nye retningslinjer kan man frigøre ressourcer
- Gentofte skal på sigt være et spændende arbejdssted, der tiltrækker ansøgere
- Der skal skabes tiltag, som kan fastholde og udvikle medarbejdere
- Der skal udarbejdes en guide, så borgerne kan finde vej i systemet

FRONTPERSONALET

De har et ansvar for at skabe forbedringer

På den korte bane:

- Anerkendelse af faglige udtalelser fra læger, psykologer, psykiatere, mv.
- Fleksibilitet og mangfoldighedsforståelse
- Møde borgerne med værdighed og respekt
- Læse de 40 vidnesbyrd, som borgerne har skrevet
- Holde fokus på kommunens ansvarsområde – og ikke unødigt blande sig i hjemmets domæne
- Anerkende forældre som eksperter på børnene og familien
- Gå ud fra, at forældre er engagerede i deres børns og families trivsel og udvikling
- Oplyse om bisidderordninger, om børn, unge og voksnes rettigheder
- Pædagogisk tjekliste: Oversigt over de kommunale tilbud på området

På den lange bane:

- Opkvalificering på gældende lovgrundlag 3 – 4 gange årligt
- Sikre sig mere kvalificeret beslutningskompetence, så der kan træffes hurtige beslutninger
- Skabe et bedre serviceniveau, f.eks. ved at være mere opsøgende
- Tænke, at børn og forældre både har ressourcer og styrker og problemer
- Efteruddannelse af personale og ledelse
- Gentofte skal ligge over gennemsnittet, være en attraktiv arbejdsplads og en attraktiv kommune at bo i for børnefamilier
- Underretninger fra daginstitution og skole skal være sidste udvej, når alt andet er forsøgt

INSTITUTIONER OG SKOLER

De har et ansvar for at skabe forbedringer

På den korte bane:

- Opkvalificering af faglig viden om sygdomme og diagnoser
- Viden om børns udvikling, og hvordan man kan spotte tidlige tegn på, at en særlig indsats er nødvendig fremfor at vente på først udredning, så handling, behandling og derpå ekstra støtte
- Uddannelse i metoder og forståelse af, hvordan man inkluderer børn
- Opmærksomhed på og større viden om undervisning af højt begavede børn
- Viden om alternative (lokale) tilbud for børn med særlige udfordringer
- Anerkendende samarbejde med forældre som eksperter på egne børn
- Måske er der behov for flere lærere og pædagoger
- Skolerne har et for stramt budget – de skal kunne mere
- Penge og ressourcer bør følge barnet, hvis det flytter fra en institution til en anden institution
- Mange problemer afdækkes først i skolen – dagtilbud bør tænkes mere ind
- Dagtilbud skal klædes på til at tænke i differentiering, og der skal være større fokus på de mindste børns sundhed og trivsel

På den lange bane:

- ”In house inklusionspædagog” i vuggestuer, i børnehaver og i folkeskoler
- Lære af Skt. Joseph Skolens eksempel (de har en ”inklusionspædagog”), hvis opgave er at tage vare på omsorg og udvikling allerede, når der opstår mistrivsel fremfor at vente på først udredning og så handling/støtte
- Ressourcepersoner med ansvar for at handle i forhold til børn og unge med særlige behov
- Børn skal først ”slippes”, når de har fået det ”rigtige” tilbud
- Særlige tilbud til autister med normal- eller høj begavelse
- Flere skoletilbud på engelsk kan tiltrække expats

FORÆLDRE TIL SÅRBARE BØRN

De har et ansvar for at skabe forbedringer

På den korte bane:

- Forældrene er de første, der registrerer, at deres barn mistrives, og at noget kræver særlig opmærksomhed
- Forældrene kan støtte hinanden på mange forskellige måder
- Dannelse af selvhjælpsgrupper og arrangere fælles initiativer
- Benytte bisiddere
- Forældre skal stå mere offentligt frem for at oplyse og dele viden
- Forældrene skal se sig som en del af et stærkt forældrefællesskab
- Forældre skal blive del af anerkendende fællesskaber, hvor man sammen kan blive bedre til at få øje på små tegn på positiv udvikling, fordi det positive, man giver opmærksomhed, kommer til at vokse
- Forældre kan tilbyde sig som oplægsholdere på institutioner og skoler
- Der er behov for en oversigt over forældrenetværk og private støttemuligheder
- Der skal være opmærksomhed på ”skyggebørn” (søskende, der påvirkes)
- Søge om større respekt og anerkendelse fra de øvrige borgere i kommunen

På den lange bane:

- Flere rum til at udvikle praksis i et samarbejde mellem forældre, professionelle og frivillige ressourcer
- Blive klogere på børnerettigheder
- Arrangere netværksmøder
- Kan tage ved lære af ”Bedsteforældre for Asyl”
- De små forældrenetværk bør samles for at få større gennemslagskraft
- Samarbejde med Socialpolitisk Forum i Gentofte

SOCIALPOLITISK FORUM

De har et ansvar for at skabe forbedringer

På den korte bane:

- Vigtigt at fastholde den neutrale politiske stilling
- Samarbejde med forældre og borgere giver tryghed
- Skrive læserbreve
- Opreklamere bisidderordningen i Gentofte
- Bisidderordning - med kompetence i sager vedr. børn med særlige behov
- Opsøge flere borgere og forældre
Skal være bindeled og talerør for stærke og svage borgere

På den lange bane:

- Udarbejde en indsats- og udredningsplan (a la kræftpakke)
- Nedsætte en sagsbehandlingsgruppe med børnelæge, børnepsykiater, børnepsykolog, socialrådgiver og forældre
- Skabe et forældreforum
- Lære af ældreområdet, som er velfungerende i Gentofte
- Arrangere temamøder om udfordringer på området
- Bedre markedsføring med info om, hvem Socialpolitisk Forum i Gentofte er, og hvad foreningen kan hjælpe med
- Foreslå, at kommunen etablerer et socialt råd

OPLÆG FRA GENTOFTE- FORÆLDRE TIL KOMMUNEN

1a: Forældre gør opmærksom på problem

- Institutionen/Skolen oplever ikke problemet på samme måde som forældrene (børn med fx autisme bruger ofte mange kræfter på at holde sammen på sig selv i de timer, de er afsted og falder så helt sammen, når de kommer hjem). Dette kan føre til, at man tror problemet ligger i hjemmet.
- Institutionen/Skolen har ikke de nødvendige faglige forudsætninger/ressourcer til at tackle problemet. I nogle tilfælde fører det til, at problemet negligeres i op til flere år, hvilket kan føre til, at barnet får det værre og værre og/eller udvikler belastningsrelaterede diagnoser såsom angst og OCD.

1b: Institutionen/skolen gør opmærksom på problem

- Forældrene ønsker ikke, at deres børn får en diagnose/stiller sig på bagbenede overfor PPR-involvering fx gr. frygt for stigmatisering.
- Lang ventetid på PPR psykolog/logopæd.
- Institutionen/Skolen vil helst løse problemet uden "indblanding" fra PPR, hvilket kan føre til, at PPR først inddrages, når det er gået rigtig galt.
- Institutionen/Skolen mener forældrene er problemet – ofte gr. manglende kendskab til fx autisme/ADHD etc., og hvordan disse diagnoser kan komme til udtryk. Skolens psykolog har ofte kun overfladisk og stereotyp kendskab til autisme og ADHD og overser tegnene. De udgør en væsentlig barriere for det korrekte forløb.

2: PPR

- Travlhed/høj case load.
- Nogle medarbejdere mangler opdateret viden om fx autisme, hvilken igen kan føre til manglende videreudredning, eller at man peger tilbage på forældrene. Brug af forældede testmetoder, som ikke er autismevenlige.

3: Udredning/test

- Ventetid (og uvished).
- Ikke alle test er egnede til børn med fx autisme, (fx almene test af intelligens og arbejdshukommelse) og fører således ikke altid til et retvisende billede af barnets kognitive funktion.

OPLÆG FRA GENTOFTE- FORÆLDRE TIL KOMMUNEN

- Gennem en lang testproces kan barnet nå at blive dårligere/evt. komme i institutions-/skolevægning.

4a: Tilknytning af fast sagsbehandler

- Nogle gange lang ventetid på at få fast sagsbehandler.
- Nogle sagsbehandlere svære at træffe/ringer ikke tilbage, og der er ikke længere et centralt nummer at ringe til.
- Mange skift i sagsbehandlere undervejs/stor "turnover".
- Manglende besked, hvis ens sagsbehandler er stoppet/langtidssygemeldt (og manglende overlevering til ny sagsbehandler.
- Manglende faglige kompetencer hos sagsbehandler (både ift. lovgivning og diverse handicap som fx autisme.
- Indtryk af stort arbejdspress hos sagsbehandlere
- Man kan ikke svare på e-boks beskeder, dvs. at man skal altid skrive en ny besked, og man ved ikke, hvis den rigtige har modtaget den, der er ikke en out of office besked, bekræftelse på modtagelse eller lign.

4b: Henvisning til Børne-Ungdomspsykiatrien

- PPR-erklæring skal ofte foreligge, før henvisning godtages (hvilket får en del forældre til at søge privat udredning).
- Ventetid (regionen skal give første tid indenfor 30 dage, men dette har skabt kreativitet med "intern ventetid" undervejs i udredningsforløbet, således at der gives tid til en indledende vurdering indenfor 30 dage, mens de øvrige tider først lægges måneder efter).
- Nogle børns udredning kræver 6-8 ugers dagsindlæggelse med den ene forælder, hvilket for mange er svært foreneligt med at bibeholde et arbejde.

5: Netværksmøde

- Svært at få samlet alle aktører => yderligere ventetid eller nogen kan ikke deltage.

OPLÆG FRA GENTOFTE- FORÆLDRE TIL KOMMUNEN

- Manglende beslutningskompetence hos deltagende sagsbehandler => ofte kan de ting man aftaler med sagsbehandler, ikke lade sig gøre alligevel, når sagen har været hos leder/til visitationsmøde.
- Der kan opstå et vakuum mellem diagnosticeringsstedet (psykiatrien) og kommunen., fx manglende kommunal opfølgning på anbefalinger fra psykiatrien.

6: Modtageafdelingen

- Rådgivet meget overordnet og ikke møttet på det enkelte barns/families situation (og meget afhængig af, hvem man får fat i) – og intet kan søges før fast sagsbehandler er tilknyttet.
- Manglende besked til forældrene, når fast sagsbehandler tilknyttes.

7: Ansøgning om ydelser

- (fx tabt arbejdsfortjeneste), hjælpemidler (fx tyngdeprodukter) eller andre tilbud (fx Børneterapien).
- Skiftende udmeldinger.
 - Tilsyneladende meget få beslutninger der kan træffes hos den enkelte sagsbehandler => ofte kan de ting, man aftaler med sagsbehandler, ikke lade sig gøre alligevel, når sagen har været hos leder/til visitationsmøde.
 - Intern uenighed om, hvad der hører til hos hhv. sagsbehandler og visitation.
 - Manglende oplysning om muligheder og rettigheder fx ift. ansøgninger. Sagsbehandlere er forpligtet til at oplyse om alle ens muligheder, men dette finder ofte kun sted på forespørgsel.
 - Uklare sagsbehandlingsfrister/de frister der oplyses overholdes ikke.
 - Mange mulige "faldgruber" man kan blive fanget i som familie (både ift. hvem der kan/skal tildele hvad, hvordan man søger, dokumentationskrav etc.)
 - Lange afslag med få konkrete oplysninger om sagen og mange paragraffer som det er svært at tyde, hvis man ikke selv har fagbaggrund indenfor området.
 - At få klager igennem kræver ofte, at man sætter sig grundigt ind i lovgivning-

OPLÆG FRA GENTOFTE-FORÆLDRE TIL KOMMUNEN

ger/har fagfolk i netværket/kan købe sig til bistand hos privat sagsbehandler.

- Nogle ydelser (fx Børneterapi) er blevet langt mere besværlige at søge end tidligere og kræver nu, at der foreligger en diagnose (tidligere var en beskrivelse fra fx PPR af barnets vanskeligheder nok).

8: Visitations 2/skolevisitation

- Meget lang proces (ofte adskillige måneder ved fx skolevisitation) – dokumentation forældes, efter den er indsamlet, fx fordi barnets situation har ændret sig.
- Uklar proces: svært at få at vide, hvornår barnets sag er på/hvornår man kan forvente svar, som i første omgang ofte kun gives mundtligt – og hvis man ønsker skriftligt svar kan der være lang ventetid, hvilket forsinker en evt. klage/revisitations-proces, da der ikke kan klages over noget, der ikke er modtaget på skrift.
- Ugennemsigthed: Manglende viden om, hvem der har deltaget i mødet, hvilke sagsakter der er/ikke er medtaget osv.
- Manglende mulighed for inddragelse af forældreperspektivet.
- Manglende mulighed for den enkelte institution/skole til at vurdere, om tilbuddet er egnet til det barn, der visiteres dertil. Hvis de gør indsigelser, får de påbud – så de går i stedet til forældrene, som bliver lus mellem +2 negle i et system, hvor skolen ikke mener, de har et egnet tilbud til barnet, mens visitationen fastholder – og forældrene ikke kan søge tabt arbejdsfortjeneste, så længe visitationen mener barnet er rigtigt placeret.
- Manglende interne klagemuligheder for nogle ydelser (fx transport), hvor der kun kan klages direkte til ankestyrelsen (= 5 måneders ventetid).
- "Silotænkning" og manglende samarbejde mellem Skolevisitationen og "Børn og Familie" samt uvished/uenighed om, hvem der er ansvarlige for forskellige ydelser. Tillige problemer det kommer til dagbehandlingskoler, hvor skoledelen angiveligt ligger hos skolevisitationen, mens behandlingsdelen ligger hos "Børn og Familie".
- Visitationen overser/ignorerer anbefalinger fra fagfolk (også kommunens egne fagfolk).
- Vurderer ikke kompleksiteten med forskellige diagnoser.

OPLÆG FRA GENTOFTE- FORÆLDRE TIL KOMMUNEN

- ADHD og Autisme modspiller hinanden, derfor svært at placere børn med disse diagnoser i en autisme klasse.

9: Tildeling af støttetimer/flytning til andet tilbud

- Lang ventetid når først tilbuddet foreligger – og ofte uklarhed om, hvad der skal ske med barnet imens.
- Barnets situation har ændret sig i den lange proces – tilbuddet passer ikke længere til barnet (selvom det måske gjorde 6-12 måneder tidligere), og processen starter forfra => børn i lang institutions/skolevægring => Forældre længe på tabt arbejdsfortjeneste (som dog ligger under en anden kasse, så det koster ikke visitationen penge).

10: Revisitation

- Samme problemer som ved pkt. 8.
- Obs på at stort set alt skal re-ansøges (selv fx visitation til en kompetence plads) hvert halve/hele år – ekstrem dokumentationsbyrde for forældrene, der ofte har mange ydelser til de enkelte barn, samt flere børn med særlige behov.

Tilsvarende som ovenstående kunne laves for processen omkring klager, men det har vi af hensyn til overskueligheden ikke taget med her.

SOCIALPOLITISK FORUM I GENTOFTE

VELFÆRD | LIGHED | FÆLLESSKAB



En socialt bæredygtig kommune

Socialpolitisk Forum i Gentofte er et borgerinitiativ og en forening, der blev etableret i februar 2019. Foreningen er uafhængigt af partipolitik og er båret af et humanistisk livs- og menneskesyn med vægt på velfærd, lighed og fællesskab.

Foreningen arbejder overordnet set for at skabe en socialt bæredygtig kommune, bl.a. ved at indsamle viden og skabe debat via temamøder og udarbejdelse af ideer og forslag, der kan løfte socialområdet. Foreningen arrangerer besøg på sociale væresteder og institutioner i Gentofte.

Ressourcesvage borgere findes i alle samfunds- og aldersgrupper. De kan være unge, enlige, borgere med funktionsnedsættelser, fysisk- og psykisk handicappede, borgere på eller uden for arbejdsmarkedet, borgere med flygtningebaggrund, resourcesvage børnefamilier og ældre. Gentofte er en rig og ressourcerstærk kommune. Her burde der være mulighed for at kunne sætte højere standarder for socialpolitikken, end man kan i mange andre kommuner.

I august 2020 fremlagde Socialpolitisk Forum i Gentofte tre forslag til kommunalbestyrelsen i Gentofte. Et forslag om at ansætte en borgerrådgiver, et forslag om nedsættelse af et socialt råd og et forslag om at formulere en socialpolitik.

Foreningen har i samarbejde med Netværkshuset i Gentofte i forbindelse med kommunalvalget i 2021 gennemført kampagnen "Demokrati for alle". Kampagnens formål var at få flere indvandrere og flygtninge med ikke-vestlig baggrund til at stemme og at inddrage dem som aktive borgere i det danske demokrati. Kampagnen har været støttet af Integrationsrådet i Gentofte, Dansk Flygtningehjælp, Rådet for Etniske Minoriteter, samt MINO Danmark.

Socialpolitisk Forum i Gentofte har også en bisidderordning, hvor borgere kan få hjælp, når de skal til møder i kommunen eller i sundhedsvæsenet.

Socialpolitisk Forum i Gentofte

Hjemmeside: www.socialpolitiskforum.dk, e-mail: info@socialpolitiskforum.dk

Kontakt

Kim Tverskov, formand, e-mail: kim@tverskov.dk, mobil: 20 33 20 65

Bisidderne i Gentofte

Hjemmeside: www.socialpolitiskforum.dk, e-mail: bisidderne@socialpolitiskforum.dk

Kontakt: Peter Uldall (24 65 02 25)

TESER OM INKLUSION AF BORGERE I SOCIALPOLITIKKEN

1. Velfærd er ikke blot en ydelse

Velfærd er langt mere end det, en kommune kan tilbyde af ydelser. Velfærd er i lige så høj grad noget, vi som borgere giver hinanden.

2. Borgere skal være en del af fællesskabet

Den enkelte borger skal føle sig inkluderet og ikke bare "rummet" eller være på "tålt ophold". Borgeren skal ikke være en "social foranstaltning". At arbejde inkluderende er et grundlæggende menneskesyn – ikke bare en metode.

3. Alle borgere har et potentiale

Indsatsen på socialområdet skal tilrettelægges, så flere mennesker med handicap, psykiske vanskeligheder eller sociale problemer får mulighed for at bruge deres ressourcer til gavn for dem selv og for samfundet.

4. Øget brug af tværfagligt samarbejde

Borgernes udfordringer og problemer skal ikke skubbes rundt imellem forvaltninger og faggrupper. Skal borgeren i centrum, kræver det fælles mål, nye tværfaglige kompetencer og metoder, samarbejde på tværs og et opgør med økonomisk og faglig silotænkning.

5. Tiltag og hjælp skal ske i rette tid og sted

Tidlige, fremskudte og forebyggende indsatser er afgørende i socialpolitikken. Tidlige indsatser er ikke blot forbeholdt børn og unge, men kan anvendes i forhold til alle borgere på forskellige tidspunkter gennem hele livet.

6. Borgeren skal spille en aktiv rolle

Den enkelte borger skal være aktiv i at forbedre sin egen situation og dermed skabe et meningsfyldt hverdagsliv. Den kommunale indsats skal derfor både yde kompensation for mestringstab og træning af mestring.

7. Kommunen skal have en ny rolle som facilitator

Fremtidens kommune får en ny rolle som facilitator og medskaber af sociale og arbejdsmæssige fællesskaber. Kommunen skal bl.a. facilitere netværk, hvor borgere hjælper borgere, der selv har stået (eller står) i samme situation.

8. Velfærdssamfundets nye aktører

Borgernes netværk, brugerorganisationer og frivillige skal spille en større rolle i løsningen af fremtidens velfærdsindsatser. Kommunen skal se netværk og civilsamfundet som en ressource.