

# 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 arbejdende 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 forældrekrædsen 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 laboratorie deltog 18 forældre, 12 politikere og 8 medlemmer af Socialpolitisk Forum. Der var ikke nogen offentlig annoncering af laboratorierne, men udelukkende indbydelse 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 laboratorie, 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 borgers 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.