

# 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 manglede 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.

*”Ofte 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, sangere eller DTU-ingeniører.”*

## **Udredning og visitation er mangelfuld**

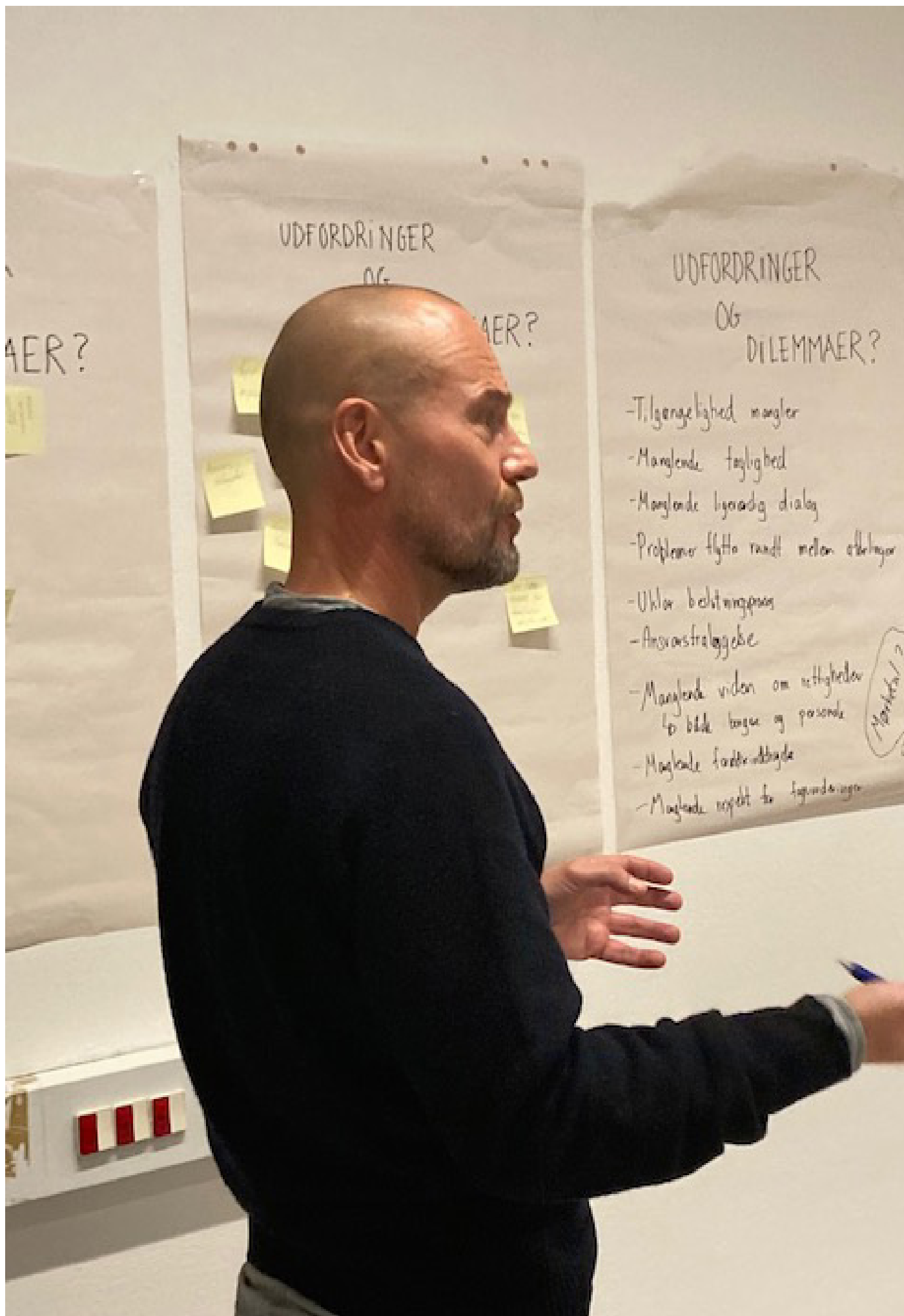
Kommunen forsømmer sin vejledningspligt, og der foregår ofte en visitation, uden at forældrene er tilstede. Er det lovligt?

*”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

AER?

## 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 ligeværdighed

Markering?

# 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 rigtigt 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”?”*

## **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 utroligt nedværdigende ikke at blive nævnt ved navn.*

*”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.

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

*”Der sidder vel ikke sagsbehandlere eller andre, der går på arbejde for at pine og plage andre menneskers liv. De må have nogle guldkorn, 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 sagsbehandlingen blandt børneforældre i Gentofte?**

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

Service-loven har været igennem forskellige udgaver. I min optik er Service-loven faktisk en ret god lov. Hvis man udnytter den til dens fulde potentiale, så behøver borgerne ikke at mangle noget. Service-loven 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 Service-loven 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 forblømt 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.**