



Dato: 21. december 2017

Kontaktoplysninger

Børnecenter

Børne- og familierådgivningen

Hækkerupsvej 1
4100 Ringsted

Tel.: +45 57 62 62 00

bornecenter@ringsted.dk
www.ringsted.dk

Referat af møde mellem forældre til børn med funktionsnedsættelser og ledelsen i Børne- og familierådgivningen.

1. Henrik Harder bød velkommen og ledelsen præsenterede sig:

Henrik Harder, direktør
Annika Hermansen, Centerchef
Anja Falk Rømer, leder af Børne- og familierådgivningen

Henrik Harder var ordstyrer og Anja Falk Rømer var referent.

Henrik Harder fortalte kort om organiseringen i Børne- og familierådgivningen.

1. Annika Hermansen indledte med at uddybe borgmesterens svar.

Annika gjorde rede for, at kommunen skal overholde gældende lovgivning og de almindelige bestemmelser på området. Herunder at ydelser i henhold til § 41 og 42 i serviceloven er løbende ydelser, der ikke har en slutdato medmindre der er truffet en ny afgørelse. For nye bevillinger vil dette tydeligt fremgå af afgørelsen, mens der for "gamle" afgørelse vil det fremgå ved opfølgningen. For de, der har løbende tabt arbejdsfortjeneste, hvor der er sat stopdato er denne ophævet således, at ydelsen fortsætter indtil kommunen træffer en ny afgørelse.

For dækning af merudgifter vil disse blive ændret efterhånden som sagerne bliver fordelt til vikarerne. Hvis der er forældre, der ved at stopdatoen er lige op over er man velkommen til, at kontakte Annika. Så sørger hun for en administrativ forlængelse af ydelsen.

Intentionen er, både inden, der træffes nye afgørelser og i god tid inden opfølgning, skal der være kontakt mellem rådgiver og



Ringsted
Kommune

forældre således at man som familie i god tid kan forberede sig på evt. ændringer. Gerne ved besøg i hjemmet, men dette er ikke et krav.

Kommunen overholde den almindelige notatpligt og skal notere og journalisere oplysninger, der har betydning for sagsbehandlingen og/eller en evt. afgørelse.

Kommunen har en vejledningsforpligtigelse og ved at have en tættere kontakt allerede i opstarten af en sag vil kommunen sikre en bedre vejledning.

Rådgiverne skal svare på alle henvendelser, det være sig skriftlige eller telefoniske. Hvis man synes der går for lang tid er det en god ide at maile til Børnecentrets mailboks bornecenter@ringsted.dk. Alle mail til Børne- og Familierådgivningen, der går til den mailadresse ses af både Anja og Annika. Alternativt kan ringes til callcentret på Hækkerupsvej. Der tages imod besked.

Sagsbehandlingstiderne skal overholdes, men der vil være tilfælde hvor det ikke er muligt. Rådgiver skal kontakte familien når sagsbehandlingsfristen ikke kan overholdes og give et bud på hvornår man så kan regne med en afgørelse.

2. Anja gav en status på rådgiversituationen i Handicapteamet og situationen i Børne- og Familierådgivningen i øvrigt

Der er pt ansat 4 vikarer + 1 vikar for administrativ rådgiver. Sagerne bliver fordelt til de 4 vikarer efterhånden som ledelsen synes de er klar til at blive fordelt. Familien bliver kontakten af den vikar, der får sagen. Der er enkelte sager, der er gået særligt i hårdknude, der forbliver hos ledelsen indtil der er styr på sagen. Der kommer et antal rådgivere tilbage fra barsel i løbet af foråret 2018. Disse skal lige så stille overtage handicapsagerne, men der vil være en overgang hvor der både er vikarer og fastansatte rådgivere således, at det sikres at alle sager er up to date inden teamet er normaliseret med 4 rådgivere og 1 administrativ medarbejder.

Anja orienterede om den nyligt udarbejde analyse af arbejdets tilrettelæggelse i Børne- og Familierådgivningen og de mange anbefalinger til ændringer den har afstedkommet. Afdelingen skal nu i gang med at implementere disse. Ledelsen regner med, at det arbejde vil skabe bedre forhold for rådgiverne således at de får bedre rammer for at udføre deres arbejde. Dertil er der påbegyndt et arbejde, der skal sikre et bedre arbejdsmiljø i afdelingen.

Anja berørte spørgsmålet om telefontider og oplysninger til



Ringsted
Kommune

forældre når rådgiver er syge eller på anden måde fraværende, det være sig kortere eller længere tid.

Når ledelsen kender til fraværet vil det være den rådgiver, der får sagen, der skriver et brev til familien med oplysning om at vedkommende er ny rådgiver på sagen.

Der kan gå et stykke tid inden man ved om fraværet er af kortere eller længere varighed. Hvis man synes, at der går for lang tid inden der svares på en henvendelse, opfordres forældrene til at sende en mail til Børnecentrets mailboks. Det samme gælder hvis man ikke kan komme igennem i telefontiden.

3. Forældrene præsenterede kort hvad der fylder mest hos dem

Manglende kontakt, manglende tilbagevenden på telefonopkald og mails er den største frustration

Forældrene oplever, at de ikke får nogen vejledning.

Manglende anerkendelse af, at de som forældre kender deres børn bedst og at de og deres børn har brug for hjælp

Manglende overholdelse af gældende bestemmelser og lovgivning, særligt i forhold til manglende overholdelse af notatpligten og manglende opfølgning på overskreden sagsbehandlingsfrist.

Sagstallet for den enkelte rådgiver, som enkelte mente er for højt.

4. Forældres ønsker til det videre samarbejde

Ønsker en konkret handleplan til forbedrelse af den samlede situation

Ønsker at bliver mødt på en anden måde og mere tillidsfuldt

Nedbringelse af sagsbehandlingstider

Konkret møderække med ledelsen/i dialoggruppen

Udvidede telefontider og nem adgang til hjælp, fx via en åben telefonlinje/vagttelefon/akuttelefon

Ønsker, at der er beskrivelser af procedure omkring sygemeldte og barslende sagsbehandlere.

Samarbejde om den enkelte familie på tværs af afdelinger i kommunen. Forældrene oplever, at sagerne strandeder, når der er flere afdelinger involveret. Det er et stort ønske om en tovholder



Ringsted
Kommune

på en familie/samordnere. Forældrene oplever, at de ofte bliver koordinatore, hvilket ikke er meningen og det har de ej heller kræfter til. Henrik Harder orienterede i den forbindelse om, at vi forsøger at skabe et godt samarbejde på tværs af afdelingerne, herunder har man etableret et myndighedsnetværk på tværs af kommunens myndighedsafdelinger. Ringsted har et mål om at lykkes med det, men har fortsat et udviklingspotentiale

Forældrene ønsker at bevare de nuværende sagsbehandlingsfrister og er samtidig indforståede med, at de ikke altid kan overholdes – så længe forældrene blot orienteres om det

Forældrene opfordrer til at man lader sig inspirere af Herningmodellen/Sverige modellen

5. Opsamling

Der er enighed om, at vi skal se fremad og at alle parter ønsker et godt og tæt samarbejde.

Det blev besluttet, at der oprettes en **dialoggruppe**, der skal mødes 3-4 gange om året og som består af forældre, socialrådgivere og ledelsesrepræsentant med beslutningskompetence. Det kan overvejes at inddrage andre ressourcepersoner. Denne gruppe skal drøfte og komme med forslag til initiativer, der kan forbedre samarbejdet imellem forældre og Børne- og Familierådgivningen. Gruppen skal samtidig forberede halvårlige møder hvor alle forældre har mulighed for at deltage.

Forældrene melder tilbage til Annika, hvem der skal deltage i dialoggruppen, og Annika sørger for at invitere til det første møde i starten af januar. På det første møde skal gruppen definere deres opgave

Forvaltningen kommer med et oplæg til et **samarbejdsrapport**. Rapporten skal drøftes på det første møde i dialoggruppen, som kommer med kommentarer hertil. Samarbejdsrapporten skal indeholde oplysninger om, hvad man som forældre kan forvente i samarbejdet med Børne- og Familierådgivningen.



Ringsted
Kommune

Kontaktoplysninger

Hovedmailadresse: bornecenter@ringsted.dk

Hovedtelefonnummer (callcenter Børne- og Skolecenter) 57626200

Annika Hermansen: 51800203, anher@ringsted.dk

Anja Falk Rømer: 30591994, afa@ringsted.dk