



08-03-2017

Sagsnr.
2017-0112465

Dokumentnr.
2017-0112465-2

Bilag 4. Referat af Forældrerådsmøde d. 2. marts 2017

Deltagere:

Julie Lundberg Arildsen, forældrerepræsentant
Kasper Grøn Urbaniak, forældrerepræsentant
Rie Gravesen, forældrerepræsentant
Trine Kongstad, forældrerepræsentant
Maren Grosen, forældrerepræsentant
Anders Kirchhoff, direktør i Socialforvaltningen
Vibeke Ries, borgercenterchef, Borgercenter Handicap
Thomas Godsk Larsen (referent)

Referat

Drøftelse af den aktuelle situation i Borgercenter Handicap

Anders Kirchhoff bød velkommen og spurgte forældrerepræsentanterne til:

1. Det, forældrene ser, der er blevet bedre siden omlægningen af organiseringen i Borgercenter Handicap i 2015.
2. Det, forældrene oplever, er de vigtigste udfordringer i Borgercenter Handicap, som der bør arbejdes med.
3. Forslag til konkrete tiltag

Forældrene fortalte, at de siden omlægningen i 2015 generelt synes, at det gik i den rigtige retning. Siden efteråret 2016 har de dog oplevet stigende utilfredshed i deres bagland, hvilket er baggrunden for, at de reagerer nu. Forældrenes bud på, hvorfor det er begyndt at gå i den forkerte retning i de senere måneder, er dels økonomisk pres, begrænsede personaleressourcer og mange nyuddannede.

Forældrene omdelte og gennemgik et ark, som viser resultatet af en afstemning i forældrenes Facebookgruppe vedr., hvad der er blevet bedre siden omlægningen, og hvad man oplever, er de største udfordringer p.t. Følgende punkter blev fremhævet:

Ad 1) Forældrene oplever generelt (der er dog også oplevelser, hvor dette ikke er tilfældet):

Tilføjelse fra forældrerådet: 1. og 3. punkt er med reference til en rundspørge i baglandsgruppen. 2., 4. og 5. punkt er med reference til forældrerepræsentanters egen oplevelse.

- at tonen, forældre mødes med fra Borgercenter Handicap, er blevet bedre,
- at den faglige viden, som forældre mødes af i de handicapfaglige teams, bl.a. på autismeområdet, er styrket,
- at det er positivt, at man har fået én sagsbehandler, der giver én indgang til BCH,
- at Familiehuset er en succes, og man hører mange tale positivt om husets aktiviteter,
- at BCH's nye Åben Rådgivning er et rigtig godt initiativ.

Ad 2) Forældrene oplever imidlertid, at der siden efteråret 2016 er sket en gradvis negativ udvikling i en række forældres kontakt med Borgercenter Handicap. Her peger forældrene særligt på:

- Mange skift af sagsbehandlere gør, at fast sagsbehandler ofte ikke fungerer. Dels er der ikke en god nok struktur/arbejdsgang for sagsbehandlerskift, herunder orientering af familierne. Dels medfører det mange nyuddannede sagsbehandlere, der ikke altid har de fornødne kompetencer.
- Manglende tilbagemeldinger, og at sagsbehandlere er svære at få kontakt med.
- Pludselig ophør af automatiske udbetalinger.
- Udfordringer i forbindelse med overgange mellem aldersområderne.
- Uklarheder i snitflader/målgruppeplacering mellem Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap.
- En oplevelse af, at den enkelte sagsbehandler ikke har en reel kompetence til at træffe beslutninger.
- Endnu er det ikke alle sagsbehandlere, der har den rette holdning i mødet med familierne. Kan skyldes, at de er pressede.
- Behov for styrket proaktivitet og helhedssyn, herunder en forståelse for, at forældre og søskende også kan være ramt.

Ad 3) Forældrene foreslog følgende tiltag:

Tilføjelse fra forældrerådet: Forældrerådet spurgte ind til, om de stigende udgifter på børne-ungeområdet, som Anders Kirchhoff redegjorde for, er korrigeret i forhold til befolkningstilvæksten i Københavns Kommune. Dette spørgsmål ønskes besvaret.

Anders Kirchhoff nævnte desuden at kommunens serviceloft undertiden justeres. Dette er Forældrerådet fuldt ud klar over, men de tilføjede også, at mange af ydelserne som BCH står for at skulle administrere ikke er omfattet heraf, da det er overførselsudgifter som kommunen modtager statslig refusion for.

I forbindelse med Anders Kirchhoffs redegørelse for de stigende udgifter nævnte Forældrerådet desuden, at deres bekymring i forhold til BCH ikke primært handler om økonomi, men om organisering. Om der er stigende udgifter på handicapområdet har ikke i sig selv noget at gøre med om BCH som organisation fungerer, eller ej. Forældrerådet bemærkede desuden at forvaltningen ud fra et borgersynspunkt først og fremmest bør have fokus på at Serviceloven og dens intentioner overholdes, frem for økonomi.

- Der gennemføres et serviceeftersyn på omorganiseringen med inspiration fra organisationsprojektprocessen fra 2014. Med inddragelse af konsulenter, forældre og brugerrepræsentanter gennemføres et serviceeftersyn med fokus på, hvor vi står i dag, hvorfor vi ikke er kommet helt i mål, og hvordan vi kan realisere ambitionerne fra omorganiseringen de steder, hvor vi ikke er i mål.
- Der gennemføres en række workshops mellem forældre og BCH med fokus på bedre og mere systematiske processer/arbejdsgange. Her foreslås bl.a. følgende områder:
 - Hvordan sikres en bedre håndtering af sagsbehandlerskift – klar proces og arbejdsgang?
 - Hvordan sikres det, at der strammes op ift. manglende svar på henvendelser, manglende svar på status og vanskeligheder med at komme i kontakt med sagsbehandler?
 - Bedre overgange mellem målgruppeteams
 - Bedre processer mellem BBU og BCH (ift. målgruppeplacering)
 - Hvordan udvikles det gode borgermøde yderligere?

Anders Kirchhoff takkede for forældrenes input og spurgte, om 1-2 medlemmer af Forældrerådet vil deltage på mødet i

Socialudvalget den 15. marts, hvis dette var muligt. Forældrerådet takkede ja hertil.