

**Bilag 1: Uddrag fra Borgerråd giverudvalgets mødemateriale fra den 20. januar 2017, punkt. 3, bilag 2**  
**”HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET**

**Udsatte og frustrerede borgere ønsker hjælp til kommunens medarbejdere**

*Forældrene til et handicappet barn anmodede som en del af deres klage over Borgercenter Handicap om, at borgercentrets medarbejdere får hjælp.*

Borgerrådgiveren modtog den 30. november 2016 en klage fra en familie, der udover at få konkrete svar i deres sag også ønskede at få fokus på Borgercenter Handicap og hjælp til de enkelte medarbejdere i borgercentret, samt generelt ønskede at få hjælp til forældre med handicappede børn i Københavns Kommune. Klagen, der er meget generel i sit indhold, siger efter Borgerrådgiverens vurdering noget om, at selv de mest udsatte og frustrerede borgere viser forståelse for de ansattes udfordringer.

I deres klage skrev forældrene bl.a.:

”Kære Borgerrådgiver,  
Som forældre (...), har vi snart ikke flere kræfter til at kæmpe mod systemet og ikke mindst sagsbehandlingen i BCH.

Vi er på den 7. socialrådgiver indenfor de sidste 3 år, vi er endda en af de heldige familier der har ressourcer til at skrive og formulere os til dem.

vi mangler nu siden juli svar på ankesagen (...), de trækker den i langdrag og hvis de fortsætter vil vi blive sygemeldt med stress og sammenbrud, da det er så krævende at vi skal bruge så meget energi på at BCH ikke byder ind med det de skal og det sejler i en sådan grad, at man er dybt bekymret og de overhovedet kan varetage opgaven.

Har forsøgt via ankestyrelsen og chefer i BCH at få svar, men der sker ingenting.  
(...)

ved de stakkels andre familier med børn med handicap som hører under BCH ikke har overskud og kræfter til at melde ind til Jer, vi forsøger alle bare at komme gennem dagen og få vores familier til at fungere i det daglige.

der udvikles stress, søvnbesvær, skilsmisser og splittede familier

Vil i prøve at gøre alt hvad i kan for at undersøge forholdene i BCH, som vi ser det, er de på vej tilbage som tidligere, med personaleflugt, langtidssygemeldinger, syltede sager og fuldstændigt udbrændt personale, der er ved at bryde sammen.

der er nogle få "gamle" garvede tilbage, som med hård hånd forsøger at presse os forældre ud til det yderste

Kan snart ikke magte mere modstand og det kræver at nogen tager over og sætter en stopper for udviklingen i BCH.”

Borgerrådgiveren bad – for at kunne tage stilling til, om der skulle laves en undersøgelse af sagen – forvaltningen oplyse, hvornår sagen ville være færdigbehandlet, og hvad baggrunden for den lange sagsbehandlingstid var.

Socialforvaltningen har svaret, at de konkret har oplyst sagen bedre og har truffet en ny afgørelse, samt at sagen generelt har medført, at det vil være et fokuspunkt i Borgercenter Handicaps arbejde at sikre, at der ved sagsbehandlerskifte ikke kommer en lige så lang sagsbehandlingstid, som der har været i denne sag. Det er ligeledes oplyst, at børneområdet har fået tilført flere midler, og der vil ske en opnormering i antallet af sagsbehandlere i Borgercenter Handicap, og at der fremover vil være mere fokus på, at de faglige koordinatore og afdelingsledere følger tæt med i, hvilke sager sagsbehandlerne sidder med, så de kan fordele videre til andre sagsbehandlere, hvis det skulle være nødvendigt.

Borgerrådgiveren foretager ikke yderligere.  
(Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0424167)