

The background features several stylized hands in various colors: green, orange, purple, and blue. A small white hand is positioned inside a larger orange hand. A dark teal horizontal bar is located at the top left.

Juni 2020

**Samarbejdet mellem  
kommuner og  
forældre til børn med  
handicap**  
Rapport



Ankestyrelsen

## ANKESTYRELSEN

Telefon: 33 41 12 00 mandag til fredag klokken 9-15

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

Hjemmeside: [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

ISBN nr.: 978-87-7811-380-1

# Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1	INDLEDNING	4
	<b>Sammenfatning</b>	<b>5</b>
KAPITEL 2	DEN FØRSTE KONTAKT	9
	<b>Kendskab</b>	<b>10</b>
	<b>Kommunernes hjemmesider</b>	<b>12</b>
	<b>Familievejlederordningen</b>	<b>15</b>
	<b>Børne- og handicappolitik</b>	<b>24</b>
KAPITEL 3	DET FORTSATTE SAMARBEJDE	27
	<b>Anerkendelse og empati</b>	<b>29</b>
	<b>Kendskab til området, sagen og hinanden</b>	<b>30</b>
	<b>Fortløbende orientering</b>	<b>33</b>
	<b>Kommunens tværfaglige koordinering</b>	<b>40</b>
KAPITEL 4	GODE ERFARINGER MED KOMMUNALE TILTAG	44
	<b>Kontaktforum for kommune og forældre</b>	<b>45</b>
	<b>Inddragelse af forældre i tværfaglige møder - Vækstmodellen</b>	<b>48</b>
	<b>Inddragelse af forældre i tværfaglige møder - USE</b>	<b>50</b>
	<b>Tværfaglig koordinering – Forældre i forandring</b>	<b>53</b>
	<b>Tværfaglig koordinering – Deltagelse ved hospitalsbesøg</b>	<b>56</b>
	<b>Tværfaglig koordinering – Distriksrådgivning</b>	<b>58</b>
BILAG 1	METODE	62
	<b>Spørgeskemaundersøgelse</b>	<b>62</b>
	<b>Interview med kommuner</b>	<b>63</b>
	<b>Interview med forældre</b>	<b>64</b>

## KAPITEL 1

### HANDICAP

Væsentlig og varig funktionsnedsættelse i form af fysisk og/eller psykisk funktionsnedsættelse.

# Indledning

Ankestyrelsen har gennemført en undersøgelse af samarbejdet mellem kommuner og forældre til børn og unge med handicap (fremover betegnet børn med handicap) for Social- og Indenrigsministeriet. Undersøgelsen har udspring i en erkendelse af, at et velfungerende samarbejde er vigtigt både for børnene og deres forældre og for kommunerne. Samtidig har blandt andet en række interesseorganisationer i de senere år sat fokus på, at forældrene langt fra altid oplever samarbejdet som konstruktivt og velfungerende.

Som led i ministeriets arbejde med at følge og udvikle handicappolitikken har Social- og Indenrigsministeriet derfor bedt Ankestyrelsen om at gennemføre undersøgelsen, med henblik på at belyse de kommunale rammer for samarbejdet. Rammerne for samarbejdet handler om politikker og strategier for børnehandicapområdet og kommunernes retningslinjer for sagsbehandlernes arbejde, både ved den indledende kontakt med forældrene og det fortsatte samarbejde.

Da undersøgelsens resultater blandt andet skal tjene som inspiration til alle landets kommuner, har det desuden været en del af formålet med undersøgelsen at beskrive eksempler på kommunale tiltag, som kommuner og forældre har gode erfaringer med i forhold til at skabe og understøtte et godt samarbejde. Undersøgelsen har derfor fokus på positive erfaringer, der kan bidrage til skabe gode rammer for et konstruktivt og velfungerende samarbejde mellem kommuner og forældre til børn med handicap.

### DATAGRUNDLAG

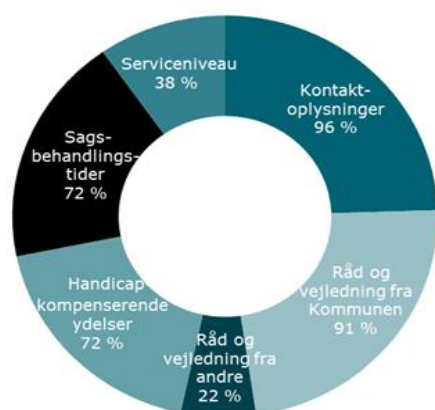
- En spørgeskemaundersøgelse blandt landets kommuner. 88 kommuner har besvaret spørgeskemaundersøgelsen. Det resulterer i en svarprocent på 94 procent.
- Gruppeinterview med medarbejdere på børnehandicapområdet i fem kommuner - ledere, faglige koordinatører, sagsbehandlere og sundhedsfaglige medarbejdere.
- Telefoninterview med 14 forældre til børn med handicap i de fem interviewkommuner.
- Dataindsamlingen er foretaget første halvår 2019.

## SAMMENFATNING

Hovedresultaterne fra undersøgelsen er opsummeret nedenfor:

### Udbredt med fast praksis for den første kontakt

Kommunen er hovedindgangen til de offentlige hjælpe- og støttetilbud, der findes til børn med handicap samt deres forældre. Undersøgelsen viser, at kommunen typisk får kendskab til, at et barn har fået konstateret en funktionsnedsættelse i forbindelse med ansøgning om handicapkompenserende ydelser eller henvendelse fra sundhedsvæsenet/borgerens læge.



Størstedelen af kommunerne har en fast praksis for, hvor forældre til børn med handicap skal henvende sig og en hjemmeside om børn med handicap. Indholdet på hjemmesiderne varierer. Størstedelen af kommunerne har oplysninger om muligheden for råd og vejledning, relevante kontaktoplysninger og information om sagsbehandlingstider (se figur).

Kommunerne skal tilbyde familier med børn under 18 år med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne familievejledning, jf. servicelovens § 11, stk. 8. Undersøgelsen viser, at de fleste kommuner tilbyder familievejledning i form af et hjemmebesøg eller et møde på kommunen. Her får forældrene typisk information om ydelser og sagsbehandlingen. Denne vejledning kan bidrage til introduktion og forventningsafstemning til det fortsatte samarbejde. En sagsbehandler siger for eksempel:

*“Ved vores første møde med borgerne er de mindre frustrerede, fordi de har mødt familievejlederen i forvejen [...] Jeg tænker, at det mange gange er godt, at forældrene starter ved familievejlederen og får ren vejledning. Det gør, at de bliver mere realistiske.” (Sagsbehandler)*

Læs mere om den første kontakt mellem kommune og forældre i kapitel 2.



Anerkendelse  
og  
empati

Kendskab til  
området,  
sagen og  
hinanden

Orientering  
og  
Forventnings-  
afstemning

Tværfaglig  
koordinering

### Flere vigtige faktorer i det fortsatte samarbejde

I det fortsatte samarbejde med kommunen, er forældrenes primære samarbejdsrelation med kommunen ofte knyttet til den sagsbehandler, som behandler bevillingen af den mest omfattende støtte.

Flere kommuner og forældre fremhæver anerkendelse og empati hos sagsbehandleren som grundlag for et godt samarbejde. Det er vigtigt, at forældrene føler sig set og hørt. At de føler sig anerkendt i deres situation.

Sagsbehandlerens kendskab til området og den specifikke sag har stor betydning for samarbejdet. Det har det gensidige kendskab mellem forælder og sagsbehandler også. En forælder beskriver det således:

*”Når hun gav afslag på noget, stode vi på afgørelsen, fordi vi vidste, at hun ville os det bedste. Vi vidste, at hun havde undersøgt sagen ordentligt inden afgørelse. [...] Relationen, empatien og den faglige dygtighed er altafgørende.” (Forælder)*

Flere kommuner og forældre beskriver gode erfaringer med tydelig og fortløbende orientering til forældrene om tilbud, sagsgang, afgørelser og ændringer i barnets sag. En sagsbehandler oplever, at informationen gør forældrene tryggere:

*”Hvis man 'step by step' fortæller dem om sagsgangen, bliver de meget trygge. Så er de inddraget fra starten af, også selvom de ikke skal gøre noget særligt selv. Det gør dem trygge bare at blive informeret.” (Sagsbehandler)*

Undersøgelsen viser også, at samarbejdet mellem forældre og de involverede aktører bliver mere overskueligt, når indsatsen koordineres. En leder har følgende oplevelse:

*”Det handler om, hvem forældrene kender bedst. [...] Det, vi lykkes med er, at de personer, som har det bedste kendskab og relation til forældrene og barnet, er tovholder på sagen.” (Leder)*

I kapitel 3 beskriver vi de faktorer, kommuner og forældre fremhæver som grundlag for et godt samarbejde med og inddragelse af forældre i deres barns sag.

### Tiltag kan understøtte et godt samarbejde

Vi har spurgt alle landets kommuner, om de har gode erfaringer med, at kommunale tiltag understøtter et godt samarbejde mellem kommunen og forældre til børn med handicap. Flere kommuner har gode erfaringer, som varierer i form og indhold. Fem udvalgte interviewkommuner har bidraget med detaljeret


viden om følgende tiltag, som har bidraget til at understøtte det gode samarbejde i netop deres kommune.

- Forum for samarbejdet mellem kommune og forældre til børn med handicap i kommunen
- Modeller for inddragelse af forældrene i de tværfaglige møder om deres barn
- Tværfaglig koordinering og støtte til forældrene

I Odense Kommune oplever kommunen og de interviewede forældre, at et formelt samarbejdsforum med forældrerepræsentanter og repræsentanter fra kommunen bidrager til en øget mulighed for sparring og øger gennemsigtigheden i kommunens arbejde på børnehandicapområdet. Dette via formaliseret dialog mellem kommunen og forældrene til børn med handicap, der har en sag i kommunen. Det er iværksat for at imødekomme kritik blandt disse forældre.

I Kerteminde Kommune og Lolland Kommune rammesættes samarbejdet mellem forældre og kommune på baggrund af en fast model for tværfaglige møder. Kerteminde Kommune har haft et ønske om at øge det konstruktive samarbejde og fastholde det løsningsorienterede fokus i indsatsen. Kommunen og de interviewede forældre oplever, at Vækstmodellen har bidraget til, at alle får en stemme på mødet og møderne munder ud i konkrete og realistiske mål for indsatsen, som er kendt for alle. I Lolland Kommune har de villet tydeliggøre fokus på progression i indsatsen og samtidig lette sagsoplysningen i forbindelse med opfølgningen. De oplever, at indførelsen af USE-modellen har ført til en kontinuerlig forældreinddragelse og et fælles løsningsorienteret fokus på tværs af alle aktører i indsatsen.

I Brøndby Kommune og Kerteminde Kommune oplever kommunen og de interviewede forældre, at tværfaglig koordinering forbedrer samarbejdet mellem forældrene og kommunen. I Brøndby Kommune har de gode erfaringer med en familiekordinator til udsatte familier med børn med handicap som en del af projektet "Forældre i Forandring". Forældrekoordinatoren har bidraget til, at samarbejdet er blevet mere overskueligt og overkommeligt for forældrene. Inddragelse af forældrene er herved blevet øget og samarbejdet er blevet mere tillidsfuldt og trygt for forældrene. Brøndby Kommune har ligeledes gode erfaringer med indførelse af distriktsrådgiverne på kommunens skoler og institutioner. Distriktsrådgiverne har ifølge kommunen skabt mere tryghed i samarbejdet blandt nogle forældre og støttet de fagprofessionelle på skolerne i forældresamarbejdet. Distriktsrådgiveren har derudover bidraget til en tidligere opsporing af psykiske funktionsnedsættelser og dobbeltproblematikker.



Kerteminde Kommune har gode erfaringer med deltagelse på hospitalsbesøg. Denne deltagelse har bidraget med sparring til forældrene og bedre sagsoplysning.

Tiltagene uddybes i kapitel 4.



## Den første kontakt

I dette kapitel beskriver vi rammerne for forældrenes indledende kontakt med kommunen. Hvordan foregår den første kontakt, hvilke retningslinjer udstikkes for sagsbehandlernes arbejde, og hvordan introduceres forældrene for råd og vejledning i kommunen. Derudover beskriver vi kommunernes og forældrenes erfaringer med den første kontakt. Hovedpointerne i kapitlet fremgår af boksen nedenfor.

Rammerne for samarbejdet handler om politikker og strategier for børnehandicapområdet og kommunernes retningslinjer for sagsbehandlernes arbejde, både ved den indledende kontakt med forældrene og det fortsatte samarbejde.

### HOVEDPUNKTER OM DEN FØRSTE KONTAKT

- Kommunen får typisk kendskab til, at et barn har fået konstateret en funktionsnedsættelse i forbindelse med ansøgning om handicapkompenserende ydelser eller henvendelse fra sundhedsvæsenet/barnets læge.
- Størstedelen af kommunerne har en fast praksis for, hvor forældre til børn med handicap skal henvende sig, og en hjemmeside om børn med handicap.
- De fleste kommuner tilbyder familievejledning i form af et hjemmebesøg eller et møde på kommunen. Her får forældrene typisk information om ydelser og sagsbehandlingen. Denne vejledning kan bidrage til introduktion og forventningsafstemning til det fortsatte samarbejde.

Kommunen er hovedindgangen til de offentlige hjælpe- og støttetilbud, der findes til børn med handicap og deres forældre. Kommunen skal tilbyde gratis rådgivning, undersøgelse og støtte med udgangspunkt i lovgivningen og ud fra en individuel og konkret vurdering af behovet for hjælp. Dette fremgår af servicelovens § 1.



## FORMÅLSBESKRIVELSEN I SERVICELOVEN

**§ 1.** Formålet med denne lov er

- 1) at tilbyde rådgivning og støtte for at forebygge sociale problemer,
- 2) at tilbyde en række almene serviceydelser, der også kan have et forebyggende sigte, og
- 3) at tilgodese behov, der følger af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller særlige sociale problemer.

*Stk. 2.* Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at udvikle sig og for at klare sig selv eller at lette den daglige tilværelse og forbedre livskvaliteten.

*Stk. 3.* Hjælpen efter denne lov bygger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie og på den enkeltes ansvar for at udvikle sig og udnytte egne potentialer, i det omfang det er muligt for den enkelte. Hjælpen tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte. Afgørelse efter loven træffes på baggrund af faglige og økonomiske hensyn.

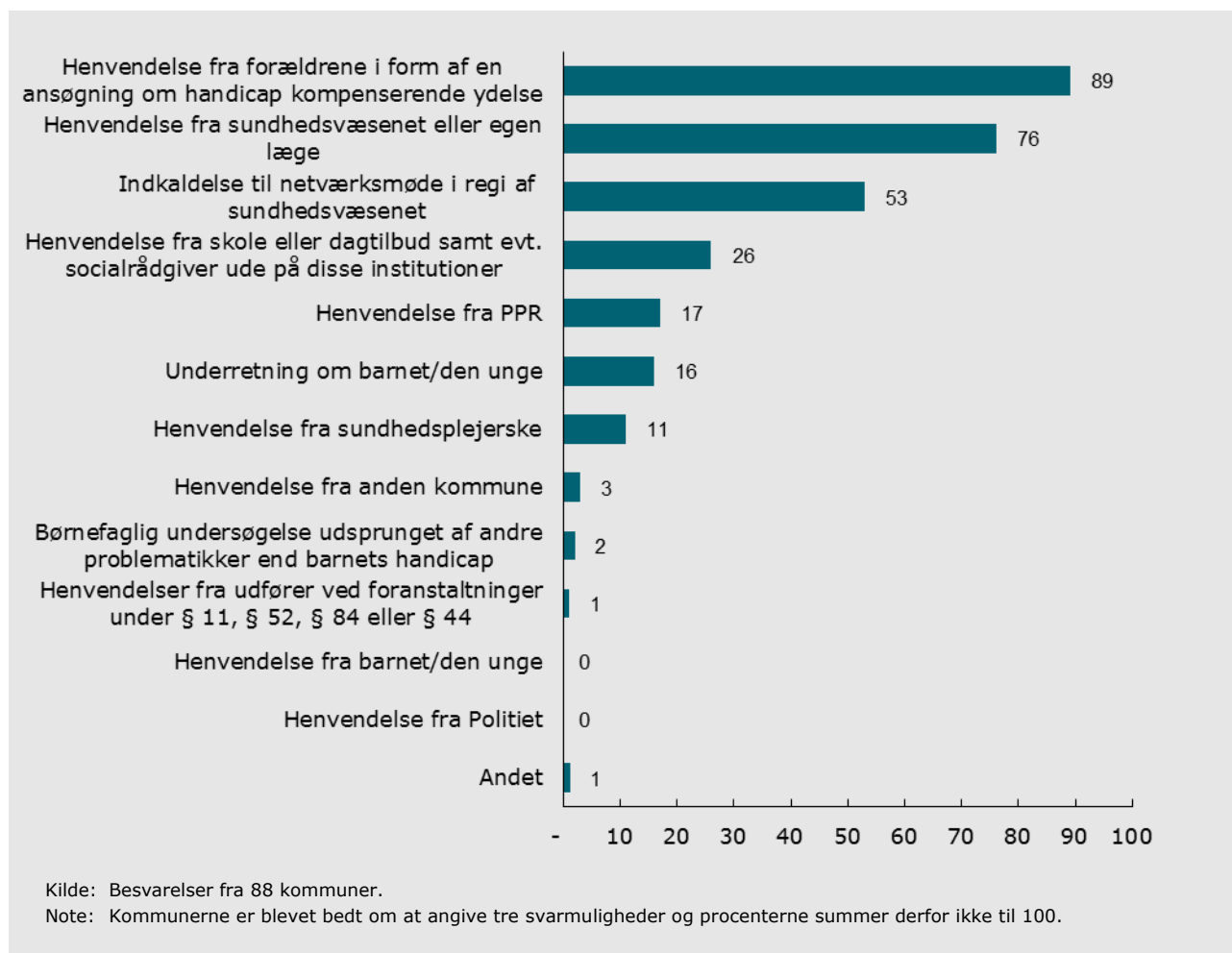
## HVORDAN BLIVER KOMMUNEN OPMÆRKSOM PÅ FAMILIEN

### KENDSKAB

Kommunerne får oftest kendskab til, at et barn har fået konstateret en funktionsnedsættelse ved henvendelser fra forældrene i forbindelse med ansøgning om handicap kompenserende ydelse (89 procent), henvendelser fra sundhedsvæsenet eller egen læge (76 procent) og indkaldelser til netværksmøde i regi af sundhedsvæsenet (53 procent). Dette ses i figur 1.

Kommunerne er blevet bedt om at angive tre svar. 32 procent har angivet de tre nævnte svar, 66 procent har angivet de to hyppigste svar i figur 1.

FIGUR 1 DE STEDER, HVORFRA KOMMUNERNE OFTEST FÅR KENDSKAB TIL, AT ET BARN HAR FÅET KONSTATETERET EN FUNKTIONSNEDSÆTTELSE (ANGIVET I PROCENT)



For den ene kommune, som svarer 'Andet', drejer det sig om, at forældrene selv ringer og beder om råd og vejledning, uden der er tale om en ansøgning.

### FAST PRAKSIS FOR HVOR FORÆLDRENE SKAL HENVENDE SIG

89 procent af kommunerne har en fast praksis for, hvor forældre til børn og unge med handicap skal henvende sig første gang, når de kontakter kommunen. Kommunerne har haft mulighed for at uddybe, hvor præcis i kommunen forældrene skal henvende sig. Cirka halvdelen beskriver, at forældrene skal henvende sig til kommunens børnehandicaprådgivning, heraf angiver enkelte kommuner, at de har et særligt familievejlederteam. En tredjedel af kommunerne beskriver, at forældrene skal henvende sig til modtagelsen. Enkelte kommuner uddyber, at forældrene kan henvende sig både i modtagelsen og i handicaprådgivningen, alt efter hvad henvendelsen drejer sig om. De resterende kommuner har ikke en tydelig beskrivelse af, hvor forældrene skal henvende sig.

## **INFO OM BØRN MED HANDICAP PÅ HJEMMESIDEN**

I en interviewkommune har de gode erfaringer med, at det er rådgiveren med ansvar for vagttelefonen, der giver råd og vejledning til forældre, som ikke har en sag i kommunen. Der er kontaktoplysninger til denne vagttelefon på kommunens hjemmeside, og modtagelsen i kommunen oplyser også om siden. Kommunen oplever, at forældrene derved kan få kvalificeret råd og vejledning ved første henvendelse. Desuden benytter samme kommune sig af kommunens familievejleder, der giver vejledning i henhold til servicelovens § 11 stk. 8, som der også henvises til ved første kontakt med forældrene (mere om det senere i kapitlet).

### **KOMMUNERNES HJEMMESIDER**

Kommune skal på sin hjemmeside give borgerne information om sin virksomhed, jf. offentlighedslovens § 17, stk. 1. Desuden er kommunen forpligtet til at fastsætte og offentliggøre generelle frister for, hvornår der skal være truffet en afgørelse, jf. retssikkerhedsloven § 3.

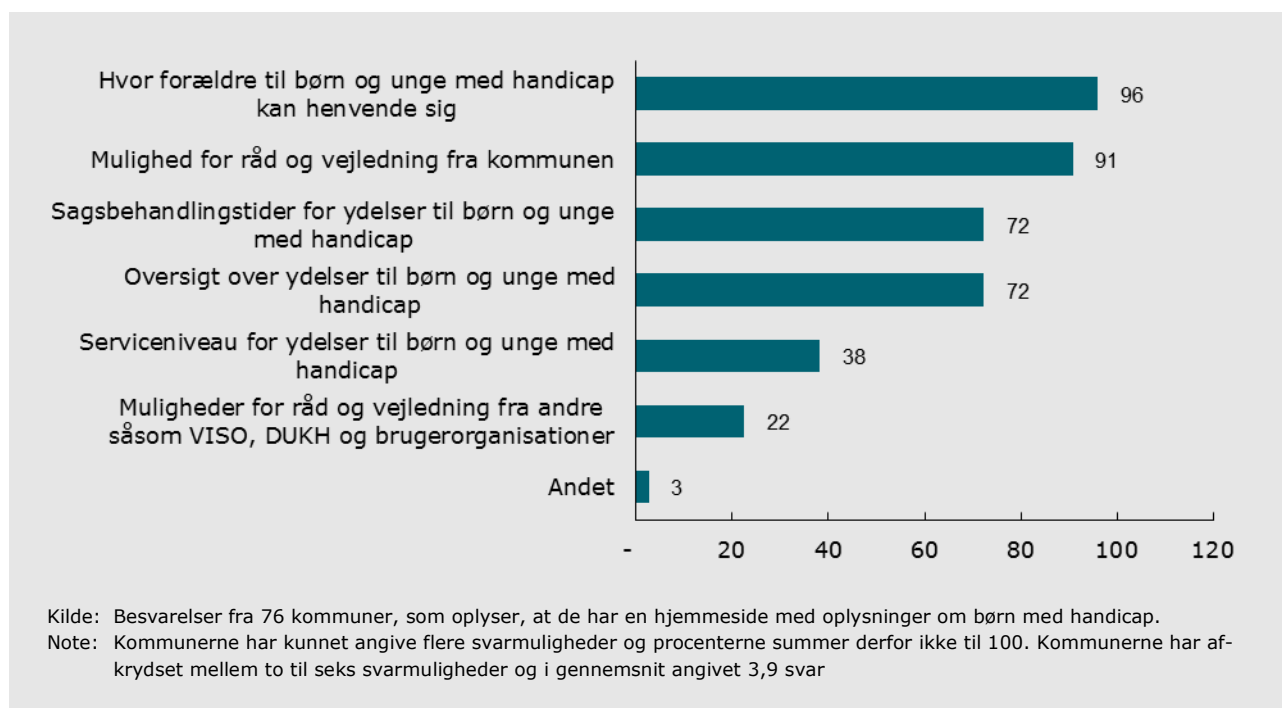
86 procent af kommunerne oplyser, at de har en hjemmeside med oplysninger om børn med handicap. Blandt de kommuner, som har en hjemmeside med oplysninger om børn med handicap, optræder der typisk oplysninger om, hvor forældrene kan henvende sig (96 procent), mulighed for råd og vejledning fra kommunen (91 procent), sagsbehandlingstider (72 procent<sup>1</sup>) og en oversigt over ydelser til børn med handicap (72 procent). Dette ses i figur 2.

Kommunerne har i gennemsnit angivet fire svar, som hyppigst omfatter de fire første svar i figuren nedenfor.

---

<sup>1</sup> Vi har ikke undersøgt nærmere, om kommunen har offentliggjort deres sagsbehandlingstider et andet sted.

FIGUR 2 HVILKE AF FØLGENDE OPLYSNINGER HAR KOMMUNERNE PÅ DERES HJEMMESIDE (ANGIVET I PROCENT)



For de to kommuner, som svarer 'Andet', drejer det sig om oplysninger om kommunens politik og strategi og en elektronisk folder med kommunens kontaktoplysninger.

## ANSØGNINGS- SKEMAER PÅ BORGER.DK

### Kommunernes erfaringer med brugen af deres hjemmeside

To interviewkommuner fortæller, at de ved ansøgninger henviser til deres hjemmeside, fordi der ligger skemaer eller samtykkeerklæringer, som forældrene skal udfylde. En af kommunerne har gode erfaringer med konsekvent at henvise forældrene til, at de kan søge om handicapkompenserende ydelser via et link til borger.dk på kommunens hjemmeside:

*"De søger inde på borger.dk. Det vil vi helst have. Det letter vores sagsarbejde, fordi de skal bruge de skemaer, der ligger derinde." (Sagsbehandler)*

Kommunen henviser desuden til, at der på kommunens hjemmeside fremgår kommunens børnepolitik og servicestandarder.

Samme kommune oplever dog, at forældrene – særligt lige når diagnosen er stillet - ikke har overskud til at finde information på nettet. De vil gerne have hjælp fra dem direkte og med det samme.

## KONTAKTINFORMATIONER, VEJLEDNINGER OG ORIENTERINGER

Den anden kommune forklarer, at de ofte henviser til deres hjemmeside, men at de forstår forældrenes behov for direkte kontakt med kommunen:

*"Hvis de gerne vil have kontaktoplysninger på andre, så er det også der vi henviser til. Ellers så får de telefonnummeret til én, og så er de i kontakt. Det er også rart for dem, at de får en personlig kontakt." (Sagsbehandler)*

På hjemmesiderne for de tre andre interviewkommuner er der mest generelle kontaktinformationer, vejledninger og orienteringer. Forældrene er altså ikke nødsaget til at bruge fx skemaer fra hjemmesiden i deres ansøgninger, men kan stadig finde brugbare informationer derinde.

### Forældre bruger sjældent kommunernes hjemmeside

Flere forældre har givet udtryk for, at de enten ikke har brugt kommunernes hjemmeside, eller at de har prøvet, men ikke har fundet det, de ledte efter. I overensstemmelse med kommunernes forklaring om, at forældre ofte søger direkte kontakt, forklarer flere af forældrene, at de i stedet har forsøgt at kontakte en sagsbehandler direkte. En forælder forklarer, at hun har forsøgt at bruge kommunens hjemmeside:

*"Jeg har brugt den[kommunens hjemmeside], men jeg synes det er svært at finde information selv. I stedet har jeg trukket på samarbejdsforum eller ringet til vores sagsbehandler, hvor der har været nogle rigtig søde mennesker inde over." (Forælder)*

Endnu en forælder fortæller, at hun også har forsøgt at bruge hjemmesiden, men hun endte med at kontakte kommunen for at få hjælp:

*"Jeg har været inde og kigge, men vi har kontaktet sagsbehandleren i stedet for, fordi det fremstår lidt rodet. Det er nemmere at snakke med en, der har forstand på, hvad vi skal gøre." (Forælder)*

Andre forældre har dog brugt kommunens hjemmeside til generel vejledning eller til at finde kontaktinformationer. En forælder siger for eksempel:

*"Inden udredning gjorde vi [brug af kommunens hjemmeside]. Der brugte vi den til at finde frem til, hvem der sidder, som leder i forskellige afdelinger, og hvem man skal tage kontakt til." (Forælder)*

Ifølge forældrene er kommunernes hjemmeside ikke særlig nemme at navigere rundt i. Derfor har mange også prøvet at

*"Jeg har været inde og kigge [på kommunens hjemmeside], men vi har kontaktet sagsbehandleren i stedet for, fordi det fremstår lidt rodet." (Forælder)*

## LOVPLIGTIG VEJLEDNING



## OFTE EN FAST SÆRSKILT FUNKTION

søge efter kurser, tilbud eller andre muligheder uden held. Ligesom andre forældre forklarer en forælder, at det er svært, at finde de informationer, hun skal bruge, når hun ikke ved, hvad hun har brug for.

## FAMILIEVEJLEDERORDNINGEN

Familier med børn under 18 år med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne skal tilbydes familievejledning, jf. servicelovens § 11, stk. 8.

### FAMILIEVEJLEDNING I SERVICELOVENS § 11

*Stk. 8.* Kommunalbestyrelsen skal etablere en særlig familievejlederordning for familier med børn under 18 år med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Vejledningen skal tilbydes, inden for 3 måneder efter at kommunalbestyrelsen har fået kendskab til, at funktionsnedsættelsen er konstateret.

I dette afsnit beskriver vi, hvordan familievejlederordningen udføres i de 85 kommuner, hvor det, i den samlede besvarelse af spørgeskemaet, fremgår, at de tilbyder familievejledning i henhold til § 11, stk. 8. De resterende tre kommuner oplyser, at de på besvarestidspunktet ikke tilbyder familievejledning i henhold til § 11, stk. 8 i serviceloven<sup>2</sup>.

### Varetagelse af ordningen

I 71 procent af de kommuner, som har familievejlederordningen, varetages denne fast af enkelte udvalgte medarbejdere, mens de resterende kommuner oplyser, at der ikke er udvalgte medarbejdere, der fast varetager ordningen.

I størstedelen af de kommuner, hvor enkelte udvalgte medarbejdere fast varetager familievejledningen, er familievejledningen en adskilt funktion, der enten varetages af medarbejdere eller eksterne leverandører. Det oplyses, at disse medarbejdere har socialfaglig, pædagogisk, psykologisk eller terapeutisk baggrund. I de resterende kommuner, hvor enkelte udvalgte medarbejdere varetager familievejledningen, beskriver kommunerne et sammenfald mellem familievejleder og den socialrådgiver, som har myndighedsopgaven.

I de 29 procent af kommunerne, hvor familievejledningen ikke varetages fast af enkelte udvalgte medarbejdere, fremgår det

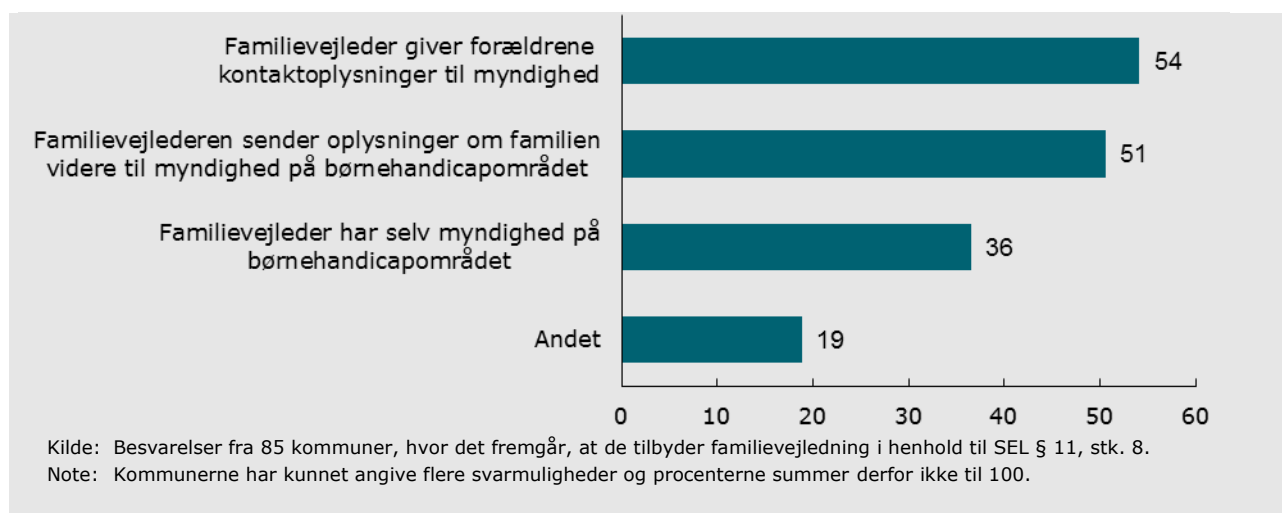
<sup>2</sup> De tre kommuner har efterfølgende over telefon/mail bekræftet denne oplysning.

## KONTAKT TIL MYNDIGHED

ligeledes i nogle af kommunernes besvarelser, at der kan være sammenfald mellem familievejleder og kommunal myndighed i sagen.

Familievejlederen skal, når vejledningen er afsluttet, formidle kontakt og viden om familien til socialforvaltningen, da familievejlederen ikke har kompetence til at træffe afgørelse om hjælpen til familien, jf. bekendtgørelsen om familievejlederordningen. I kommunernes bevarelse af spørgeskemaet fremgår det, at familievejlederne i 54 procent af kommunerne giver forældrene kontaktoplysninger til myndigheden, mens 51 procent sender oplysninger om familien videre til myndigheden på børnehandicapområdet, se figur 3. Det skal bemærkes, at kommunerne har haft mulighed for at angive flere svar. 39 procent af kommunerne har angivet de to førnævnte svar.

FIGUR.3 HVORDAN KONTAKT OG VIDEN OM FAMILIEN FORMIDLES VIDERE TIL MYNDIGHED PÅ BØRNEHANDICAPOMRÅDET I KOMMUNERNE (ANGIVET I PROCENT)



Nogle kommuner bemærker i de uddybende kommentarer, at oplysninger alene sendes videre til myndighed på børnehandicapområdet, hvis forældrene giver samtykke til det, eller bemærker, at familien i forvejen har kontakt med myndigheden på området. Endelig bemærker nogle kommuner, at der er sammenfald mellem familievejleder og den sagsbehandler, som har myndighed på området.

Tre interviewkommuner beskriver gode erfaringer med to forskellige måder at organisere familievejledningen på - henholdsvis adskilt fra og koblet med myndigheden på området.

I to af interviewkommunerne beskriver de gode erfaringer med, at familievejlederen varetages af en fast person uden myndighed. De oplever, at familievejlederen herved kan spørge åbent og nysgerrigt ind til familiens situation og give gene-



## HJEMMEBESØG ELLER MØDE I KOMMUNEN

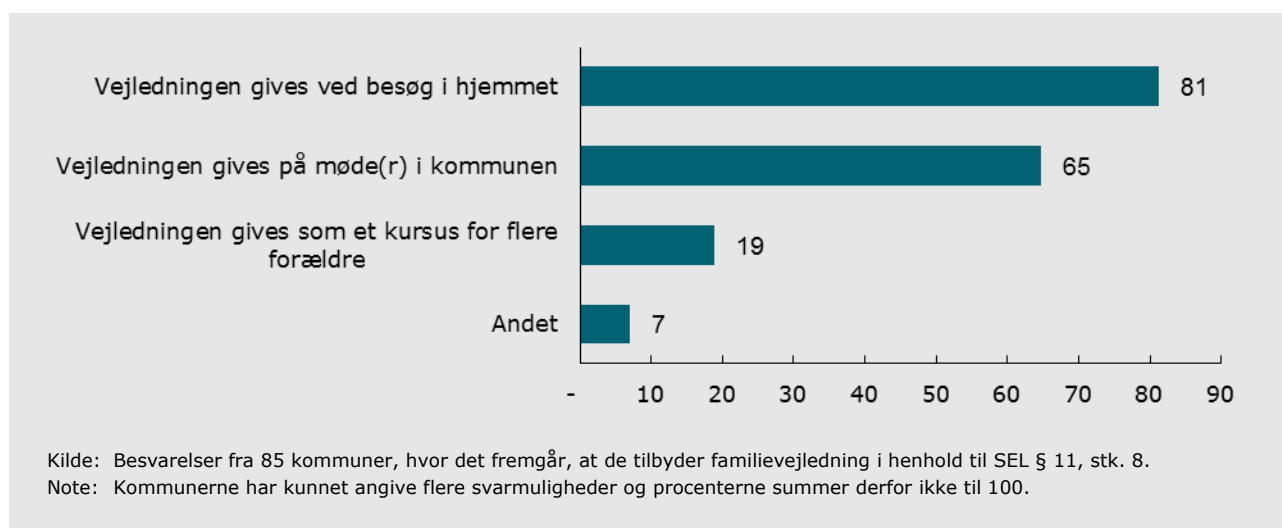
rel og bred information ud fra et indgående kendskab til området uden at love familien specifik hjælp og støtte, da denne ikke har myndighed til at træffe afgørelse i den konkrete sag. I den ene interviewkommune beskriver både familievejleder og sagsbehandlere samtidig gode erfaringer med, at familievejlederen kan starte en forventningsafstemning med forældrene i forhold til, hvilke former for hjælp og støtte kommunen tilbyder, og med forældrenes vidende overdrage relevant viden til den sagsbehandler, som får barnets sag. Dette kan for eksempel være viden fra netværksmøde i sygehusvæsenet og fra efterfølgende samtaler med forældrene. En viden, der kan være relevant for blandt andet målgruppeafklaring.

I den tredje interviewkommune beskriver de omvendt gode erfaringer med, at den sagsbehandler, som står for familievejledningen, efterfølgende også får sagen, da denne derved kan bygge videre på kendskabet til familien og familiens kendskab til denne.

### Vejledningens form og indhold

Familievejledningen skal så vidt muligt gives ved besøg i hjemmet, jf. bekendtgørelse om familievejledning. I kommunernes bevarelse af spørgeskemaet fremgår det, at familievejledning i de fleste kommuner typisk har form som besøg i hjemmet eller møde i kommunen, se figur 4. Kommunerne har haft mulighed for at angive flere svarmuligheder, og 41 kommuner (48 procent) svarer, at vejledningen typisk enten har form som besøg i hjemmet eller møde i kommunen.

FIGUR 4 HVILKEN FORM FAMILIEVEJLEDNINGEN TYPISK HAR I KOMMUNERNE (ANGIVET I PROCENT)



Blandt de få kommuner, som har svaret andet, fremgår det, at der er tale om vejledning over telefon eller på et møde i en dagsinstitution eller på en skole. En enkelt kommune har svaret andet, da ingen forældre pt. har takket ja til kommunens

tilbud om familievejledning og der derfor ikke er erfaring med, hvilken form denne har.

I tre interviewkommuner har de gode erfaringer med at give familievejledningen som et hjemmebesøg, da det er mindre krævende og mere trygt for forældrene med et møde i hjemmet. Desuden giver det mulighed for at observere familiens rammer og møde en eller flere familiemedlemmer. De beskriver, at et hjemmebesøg understøtter muligheden for at møde familien, hvor de er, og anerkender deres situation. Flere forældre beskriver, at de har gode erfaringer med, at familievejlederen kommer hjem til dem. En forælder oplevede, at hjemmebesøget gav familievejlederen mulighed for at se deres hjem og møde søskende, hvilket de oplevede som rart og relevant. En anden forælder beskriver, at hjemmebesøget gjorde mødet mere overkommeligt og rart.

## MULIGHED FOR OPFØLGENDE SPØRGSMÅL

To af kommunerne tilbyder en til tre samtaler med familievejlederen. De har gode erfaringer med, at forældrene efter det første møde kan henvende sig med opfølgende spørgsmål, og at dette kan gøres fleksibelt over telefon eller som et møde hos familievejlederen. En familievejleder siger for eksempel følgende:

*"Jeg kan tilbyde en til tre samtaler. Jeg tæller ikke, men hvis vi siger, at der er et netværksmøde, en samtale og lidt efterfølgende er det sådan ved de fleste. Der er også nogle, som har brug for mere, men egentlig tænker jeg, at når der er godt gang i sagsbehandlingen, når der er nogle andre, der tager over, så trækker jeg mig. Når jeg kan se, at der er sat noget i værk, eller der er sat gang i målgruppeafklaringen." (Familievejleder)*

Flere forældre beskriver desuden, at de har været glade for, at de efter det første møde, har kunnet kontakte familievejlederen med opfølgende spørgsmål.

## VEJLEDNINGENS INDHOLD

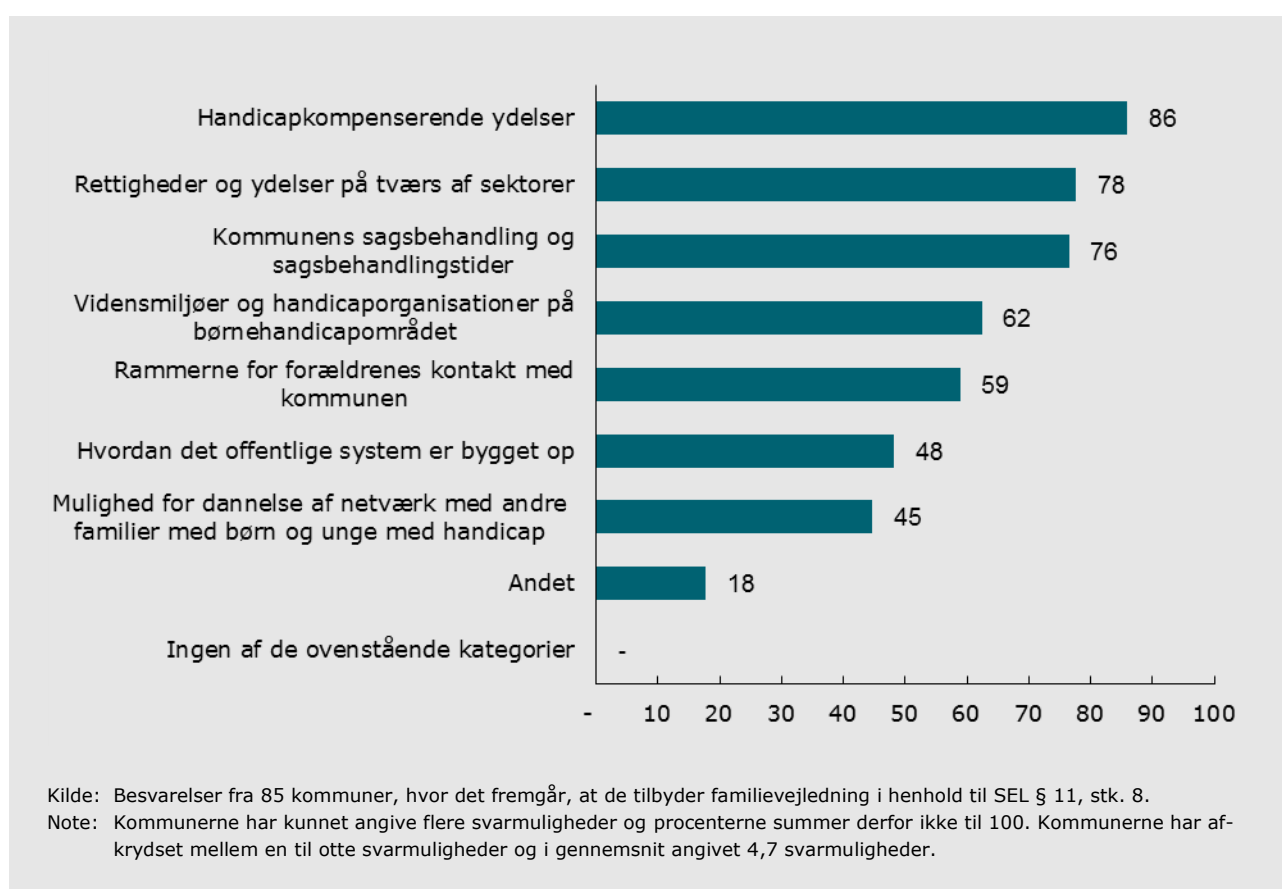
Familievejledningen skal indeholde en introducerende og helhedsorienteret information og vejledning om familiens rettigheder og hjælpemuligheder på tværs af sektorerne. Vejledningen skal endvidere indeholde oplysninger om relevante vidensmiljøer og handicaporganisationer på området. Desuden skal familievejledningen rumme et tilbud om formidling af kontakt til andre familier med børn med nedsat funktionsevne med henblik på dannelse af netværk. Dette fremgår af bekendtgørelsen om familievejledning.

I kommunernes bevarelse af spørgeskemaet fremgår det, at der i mange kommuner ved familievejledningen gives information om handicapkompenserende ydelser (86 procent), ret-

tigheder og ydelser på tværs af sektorer (78 procent), kommunens sagsbehandling og sagsbehandlingstider (76 procent), vidensmiljøer og handicaporganisationer (62 procent) og rammerne for forældrenes kontakt med kommunen (59 procent), se figur 5.

Kommunerne har haft mulighed for at angive flere svarmuligheder. Kommunerne oplyser i gennemsnit om fire til fem emner.

FIGUR 5 INFORMATION, KOMMUNERNE GIVER I FORBINDELSE MED FAMILIEVEJLEDNINGEN (ANGIVET I PROCENT)

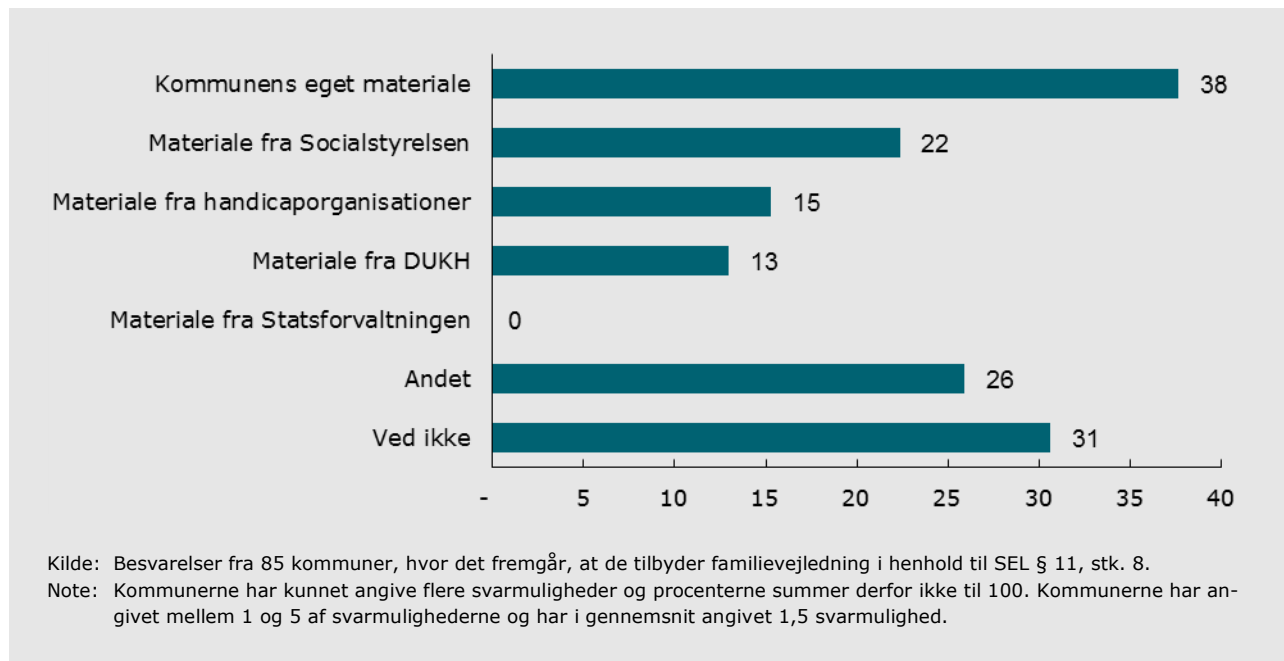


Blandt de kommuner, som svarer andet, handler det om vejledning om den konkrete funktionsnedsættelse/diagnose og vejledning om overgangen fra barn til voksen.

## UDLEVERING AF INFO-MATERIALE

Ved familievejledningen giver 38 procent af kommunerne deres eget materiale til forældrene, mens 22 procent af kommunerne giver materiale fra socialstyrelsen og 15 procent af kommunerne giver materiale fra handicaporganisationerne. 31 procent af kommunerne har svaret, at de ikke ved, om de giver skriftligt materiale, se figur 6. Kommunerne har haft mulighed for at angive flere svarmuligheder og i gennemsnit udleverer kommunerne 1-2 af de nævnte materialetyper.

FIGUR 6 SKRIFTLIGT MATERIALE, SOM KOMMUNER GIVER I FORBINDELSE MED FAMILIEVEJLEDNINGEN (ANGIVET I PROCENT)



Blandt de kommuner, som giver andet materiale end de nævnte, er der tale om materiale fra VISO, sundhedsstyrelsen, andre udbydere eller referat fra vejledningsmødet. Et par kommuner har svaret andet med den begrundelse, at de ikke giver noget materiale.

I en interviewkommune har de gode erfaringer med at udlevere en mappe med informationer om muligheder for hjælp og støtte i kommunen knyttet til den aktuelle målgruppe i forbindelse med familievejledningen. Mappen indeholder information om de handicapkompenserende ydelser, VISO, DUKH, sektoransvar, kommunens legetek<sup>3</sup>, forældrekurser samt inspiration til viden om diagnosen og hvordan den håndteres såsom folde-re, bogtitler og links. Denne mappe gennemgår familievejleder med familien på første møde, og familien kan efterfølgende beholde denne, så de kan genopfriske informationen, når og hvis den bliver aktuel for dem. Familievejlederen beskriver brugen af mappen således:

*“Mappen gør, at folk kan gå tilbage og se, hvis de mangler information om noget.” (Familievejleder)*

*“Mappen gør, at folk kan gå tilbage og se, hvis de mangler information om noget. Hvis de skal sidde og lave noter, eller huske det, jeg siger, så er det væk, for vi kommer omkring så mange emner, at de ikke kan rumme det. Mappen er til-*

<sup>3</sup> Legeteket er et tilbud om udlån af legetøj og pædagogisk materiale.

*rettelagt sådan, at den favner bredt. Det her med at høre, hvor de er henne er vigtigt.” (Familievejleder)*

Familievejleder og sagsbehandlere beskriver desuden, at udlevering af en informationsmappe ved den indledende familievejledning giver dem muligheden for at henvise forældrene til denne mappe, når familien har brug for specifik vejledning på et senere tidspunkt. Desuden er det med til at sikre, at forældrene får en helhedsorienteret vejledning.

To forældre beskriver, at de er glade for at få mappen, og der er gode informationer i den, men at de begge på vejledningstidspunktet havde mere brug for den konkrete råd og vejledning knyttet til deres situation, som familievejlederen kom med. Begge beskriver dog, at mappen er rar at have til et senere tidspunkt, hvor informationen heri skulle blive aktuel. Dog understreger den ene, at mappen godt kan virke uoverskuelig i sig selv og den derfor ikke kan stå alene uden konkret mundtlige råd og vejledning.

I to andre kommuner beskriver de gode erfaringer med, at familievejledningen gives mundtligt. Enten ud fra den erfaring, som familievejlederen har indenfor feltet eller ud fra en overordnet tjekliste.

### **Bidraget til introduktion og forventningsafstemning**

To interviewkommuner forklarer, at de har gode erfaringer med, at familievejledningen bidrager til en indledende forventningsafstemning og afmystificering af det kommunale system. Dette sker ved, at familievejlederen lægger grunden for den indledende afklaring af samarbejdet mellem forældre og kommune. En sagsbehandler siger for eksempel:

*”Ved vores første møde med borgerne er de mindre frustrerede, fordi de har mødt familievejlederen i forvejen” (Sagsbehandler)*

*”Ved vores første møde med borgerne er de mindre frustrerede, fordi de har mødt familievejlederen i forvejen [...] Jeg tænker, at det mange gange er godt, at forældrene starter ved familievejlederen og får ren vejledning. Det gør, at de bliver mere realistiske. Hun får talt med dem om, hvad de kan forvente. De får hermed ikke for store forventninger til, at vi for eksempel kan stå med en aflastningsfamilie fra dag 1. Familievejlederen har allerede fortalt dem om, hvilke regler og kriterier der er for forskellige ydelser. Det justerer lidt på forhånd.” (Sagsbehandler)*

*”Jeg kan også huske, at familievejlederen har deltaget i nogle netværksmøder, hvor der kom nogle oplysninger frem. De oplysninger fik vi efterfølgende lov til at få [...] Familievejlederen er også med på vores teammøder, så når vi er lidt uklare med vores målgruppeafklaring, kan vi godt bruge hendes observationer.” (Sagsbehandler)*

Til dette tilføjer familievejlederen fra samme kommune:

*“Det er meget forskelligt, hvor meget forældrene bruger mig, men nogle gange kender jeg familierne på en anden måde, så der kan jeg komme med mine observationer. Jeg fortæller dem at jeg er i samme team, så mine kolleger kan se de oplysninger. Det synes de faktisk nogle gange er en lettelse, for så kan sagsbehandleren bare hente oplysningerne.” (Familievejleder)*

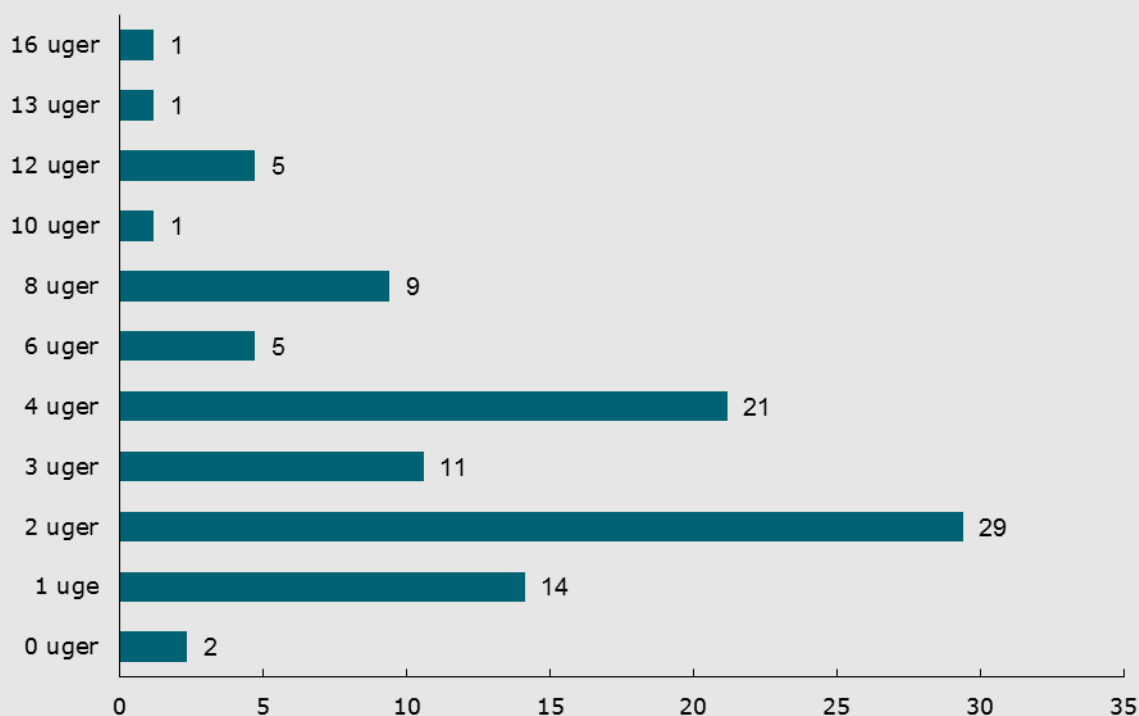
### Tidspunkt for tilbuddet og hvordan tilbuddet formidles til forældrene

Vejledningen skal tilbydes inden for tre måneder efter, at kommunalbestyrelsen har fået kendskab til, at barnets funktionsnedsættelse er konstateret, jf. Servicelovens § 11, stk. 8.

I de fleste kommuner går der i gennemsnit mellem en til fire uger fra kommunen har fået kendskab til, at et barn har fået konstateret en funktionsnedsættelse, til forældrene får tilbud om familievejledning, se figur 7.

### 1-4 UGER TIL FORÆLDRE FÅR TILBUD

FIGUR 7 ANTAL UGER MELLEM BESKED OM DIAGNOSE OG TILBUD OM FAMILIEVEJLEDNING I KOMMUNERNE (ANGIVET I PROCENT)



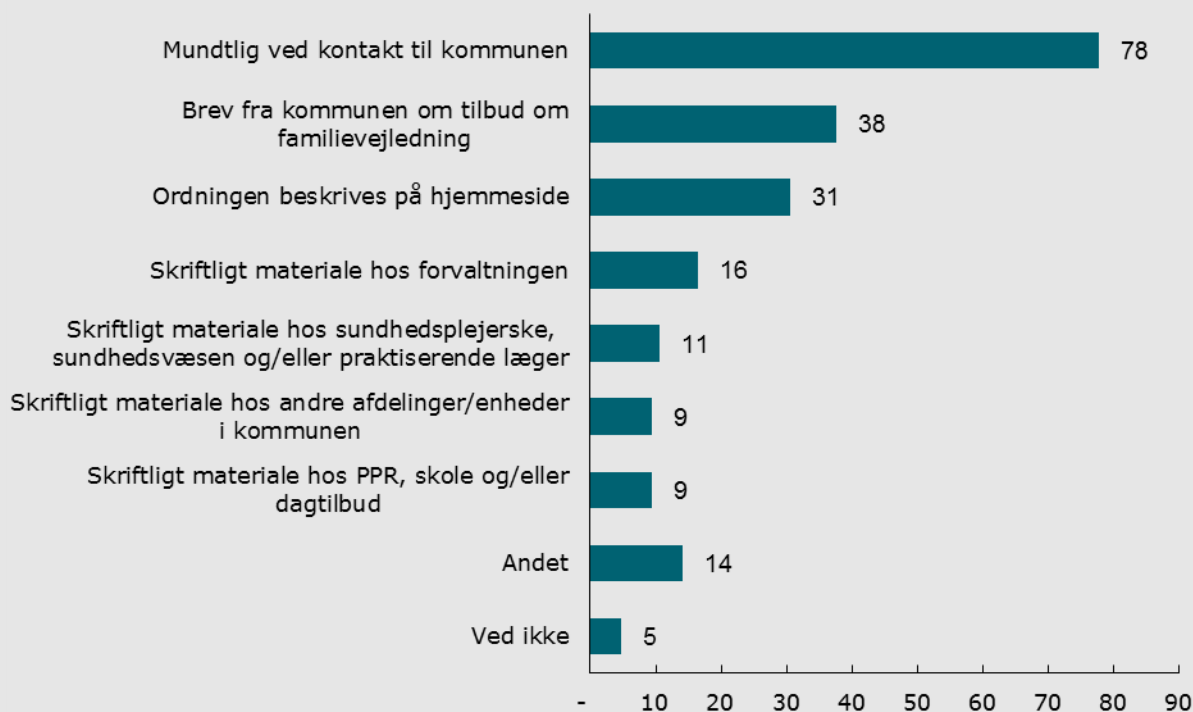
Kilde: Besvarelser fra 85 kommuner, hvor det fremgår, at de tilbyder familievejledning i henhold til SEL § 11, stk. 8.

### TILBUD PÅ SKRIFT ELLER MUNDTLIGT

Nogle kommuner pointerer, at varigheden mellem kommunens kendskab til, at et barn eller ung har et handicap, og tilbud om familievejledning afhænger af, hvordan kommunen får kendskab til, at barnet eller den unge har et handicap. To kommuner oplyser, at det afhænger af, hvor akut behovet for vejledning er hos forældrene. Andre kommuner beskriver, at de først laver en målgruppeafklaring for derefter at tilbyde familievejledning. De to kommuner, som har svaret henholdsvis 13 og 16 uger tilbyder familievejledningen som et kursus eller en temaaften og antallet af uger, der går fra kommunen får kendskab til diagnosen til forældre får tilbuddet om denne vejledning, afhænger af hvornår kurset/temaaftenen udbydes.

I de fleste kommuner gives tilbuddet mundtligt, men der er også flere kommuner, som sender et brev til forældrene og/eller beskriver det på kommunens hjemmeside, se figur 8. Kommunerne har haft mulighed for at angive flere svarmuligheder og de fleste har angivet en til to formidlingstyper, hvor 46 procent angiver mundtlig kontakt i kombination med brev og/eller hjemmeside.

FIGUR 8 HVORDAN TILBUDET OM FAMILIEVEJLEDNING FORMIDLES TIL FORÆLDRENE AF KOMMUNERNE (ANGIVET I PROCENT)



Kilde: Besvarelser fra 85 kommuner, hvor det fremgår, at de tilbyder familievejledning i henhold til SEL § 11, stk. 8.

Note: Kommunerne har kunnet angive flere svarmuligheder og procenterne summer derfor ikke til 100. Kommunerne har angivet mellem otte og en af svarmulighederne og i gennemsnit 1,3 svarmulighed.

## FÅ AFGØRELSER

I to interviewkommuner beskriver de gode erfaringer med, at mange - PPR, sygehusvæsenet, almenområdet og kommunal myndighed samt distriktsrådgiver i Brøndby kommune - kender til, at der er en familievejleder, og hvad dennes rolle er, og derfor henviser til denne. En stor del af de sager, som de to kommuner har vedrørende børn med handicap er siden oprettelsen af en familievejleder startet hos denne.

Nogle forældre beskriver positive erfaringer med, at familievejlederen var med til netværksmøde og denne kunne få oplysninger om deres situation og de kunne lave en aftale om et møde med denne ved denne lejlighed.

### Afgørelser med klagevejledning

12 procent af kommunerne, har truffet en eller flere afgørelser med klagevejledning om hjælp efter § 11, stk. 8, mens 71 procent ikke har. De sidste 18 procent af kommuner ved ikke, om de har givet afgørelser om dette. Blandt de kommuner, som tilbyder vejledning efter § 11, stk. 8 og som ikke har truffet afgørelser med klagevejledning om denne, oplyser nogle kommuner, at de giver tilbuddet til alle forældre, som ønsker vejledning, og en klagevejledning derfor ikke er relevant. Endelig begrundet en enkelt kommune det, at de ikke har truffet afgørelse om § 11, stk. 8 med, at de ikke mener, at de skal træffe afgørelse herom i lighed med § 11, stk. 3. 15 kommuner har svaret, at de ikke ved, om de har truffet en afgørelse herom.

Det er Ankestyrelsens vurdering, at et afslag på familievejledning efter servicelovens § 11, stk. 8 er udtryk for en stillingtagen til borgerens retsstilling, og der skal derfor træffes afgørelse med klagevejledning.

## INPUT OM BØRN MED HANDICAP

### BØRNE- OG HANDICAPPOLITIK

Det fremgår af servicelovens § 19, stk. 2, at alle kommuner skal have en sammenhængende børnepolitik for at sikre sammenhængen mellem det generelle arbejde og den målrettede indsats over for børn og unge med behov for særlig støtte.



## §

**BØRNEPOLITIK IFØLGE SERVICELOVEN § 19**

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen skal udarbejde en sammenhængende børnepolitik, der har til formål at sikre sammenhængen mellem det generelle og forebyggende arbejde og den målrettede indsats over for børn og unge med behov for særlig støtte. Den sammenhængende børnepolitik skal udformes skriftligt, vedtages af kommunalbestyrelsen og offentliggøres.

51 procent af kommunerne omtaler børn med handicap eksplicit i børnepolitikken, mens 34 procent eksplicit omtaler samarbejdet med og/eller vejledningen til forældre til børn med handicap i deres børnepolitik.

67 kommuner (76 procent) har en nedskrevet handicappolitik og heriblandt har 76 procent omtalt børn med handicap eksplicit i denne politik. Mens 57 procent af kommunerne omtaler eksplicit samarbejdet med og/eller vejledningen til forældre til børn med handicap i deres handicappolitik.

**Kommunens handicapråd**

Kommunen skal nedsætte et handicapråd, som kan rådgive om handicappolitiske spørgsmål og formidle synspunkter mellem borgerne og kommunen. Dette fremgår af retssikkerhedsloven § 37 a.

## §

**HANDICAPRÅD IFØLGE RETSSIKKERHEDSLOVEN**

**§ 37 a.** Kommunalbestyrelsen nedsætter et handicapråd. Handicaprådet rådgiver kommunalbestyrelsen i handicappolitiske spørgsmål og formidler synspunkter mellem borgerne og kommunalbestyrelsen om lokalpolitiske spørgsmål, der vedrører mennesker med handicap.

*Stk. 2.* Kommunalbestyrelsen hører handicaprådet over alle initiativer, som har betydning for mennesker med handicap.

*Stk. 3.* Handicaprådet sammensættes af 3-7 medlemmer fra handicaporganisationerne i kommunen udpeget efter indstilling fra Danske Handicaporganisationer og 3-7 medlemmer udpeget af kommunalbestyrelsen, heraf et antal af dens medlemmer. Handicaprådet vælger selv sin formand.

*Stk. 4.* Børne- og socialministeren fastsætter i en bekendtgørelse nærmere regler om handicaprådets virksomhed og sammensætning.

44 procent af kommunerne oplyser i spørgeskemaet, at handicaprådet indenfor det seneste år har haft et eller flere punkter/temaer på dagsordenen, der vedrørte børn med handicap eller samarbejdet med forældre til børn med handicap, inden-

for det seneste år. Punkterne på dagsordenen handlede blandt andet om følgende:

- Generel orientering om sagsbehandling på området
- Kommunens serviceniveau
- Overgang fra barn til voksen
- Samarbejde mellem almen- og specialsektor
- Drøftelse af omgørelsesprocent i Ankestyrelsen.

45 procent af kommunerne har svaret, at de ikke vidste, om handicaprådet inden for det seneste år har haft punkter, som handler om børn med handicap eller samarbejde med forældre til børn med handicap på dagsordenen. De resterende 10 procent har svaret, at handicaprådet slet ikke har haft punkter, der vedrører børn med handicap, eksplicit på dagsordenen.

## Det fortsatte samarbejde

I dette kapitel beskriver vi det videre samarbejde mellem kommunen og forældre til børn med handicap, der har en sag i kommunen. Hovedpointerne i kapitlet fremgår af boksen nedenfor.

### HOVEDPUNKTER OM DET FORTSATTE SAMARBEJDE

- Flere kommuner og forældre fremhæver anerkendelse og empati hos sagsbehandleren som grundlag for et godt samarbejde.
- Sagsbehandlerens kendskab til området og den specifikke sag har stor betydning for samarbejdet. Det har det gensidige kendskab mellem forældre og sagsbehandler også.
- Flere kommuner og forældre beskriver gode erfaringer med tydelig og fortløbende orientering til forældrene om tilbud, sagsgang, afgørelser og ændringer i barnets sag.
- Samarbejdet mellem forældre og de involverede aktører bliver mere overskueligt, når indsatsen koordineres.

I sager om børn med handicap er samarbejdet med og inddragelsen af forældrene helt centralt. Det er et lovkrav, at forældrene skal have mulighed for at medvirke i behandlingen af deres barns sag. Det vil sige, at kommunen skal tilrettelægge sagen sådan, at forældrenes medvirken er mulig, og at de opgaver og tilbud, der omfatter barnet, den unge og deres familie, udføres i samarbejde med forældrene. Det følger blandt andet af servicelovens § 19 og retssikkerhedsloven § 4.

# §

## **SAMARBEJDE MED FORÆLDRENE IFØLGE SERVICELOVEN**

**§ 19.** Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at de opgaver og tilbud, der omfatter børn, unge og deres familier, udføres i samarbejde med forældrene og på en sådan måde, at det fremmer børns og unges udvikling, trivsel og selvstændighed. Dette gælder både ved udførelsen af det generelle og forebyggende arbejde og ved den målrettede indsats over for børn og unge med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med et andet særligt behov for støtte.

## **INDDRAGELSE AF BORGEREN IFØLGE RETSIKKERHEDSLOVEN**

**§ 4.** Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

Derudover har kommunen ansvaret for at indhente alle nødvendige oplysninger for, at sagen bliver korrekt afgjort, herunder oplysninger fra forældrene jf. retssikkerhedsloven §§ 10-12. Forældrene skal i den sammenhæng give de relevante oplysninger, som de er i besiddelse af og fortælle, hvor kommunen kan indhente manglende oplysninger. Det kan både dreje sig om offentlige og private instanser. Forældrene har desuden under hele sagsforløbet ret til at afgive en udtalelse i sagen og mulighed for at anmode kommunen om, at sagens afgørelse udsættes, hvis de ønsker at komme med en udtalelse eller ønsker at komme med supplerende oplysninger, jf. forvaltningsloven § 21. Endelig skal forældrene høres, når de er part i sagen, hvis kommunen har nogle oplysninger, som er væsentlige, ikke til fordel for forældrene og som forældrene ikke kender. Det skal ske inden, kommunen træffer afgørelse, jf. forvaltningslovens §§ 19-20. Forældrene har i forbindelse med samarbejdet med kommunen mulighed for at få aktindsigt<sup>4</sup> og for at gøre brug af en bisidder eller en partsrepræsentant.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Forældrene kan desuden – med få undtagelser – skriftligt eller mundtligt bede om adgang til at se alle dokumenter, der indgår i sagsbehandlingen hos en offentlig myndighed, jf. forvaltningslovens §§ 9-18. Kommunen har notatpligt, jf. offentlighedsloven § 13.

<sup>5</sup> Forældrene kan vælge at gøre brug af en bisidder eller en partsrepræsentant, men myndigheden kan dog forlange, at forældrene/barnet/den unge selv medvirker, når det har betydning for sagens afgørelse, jf. Retssikkerhedsloven § 4 og Forvaltningsloven § 8). En bisidder lytter, gør notater og giver råd, men har ikke taleret. I praksis kan bisidderen dog deltage i samtalen med myndigheden. En partsrepræsentant påtager sig at føre sagen. Det vil sige, at partsrepræsentanten skal høres i sagen og modtage kommunens afgørelse.

## AT BLIVE MØDT MED ANERKEN- DELSE OG EMPATI

I det fortsatte samarbejde med kommunen, er forældrenes primære samarbejdsrelation med kommunen ofte knyttet til den sagsbehandler, som behandler bevillingen af den mest omfattende støtte. Inden for handicapområdet er der stor variation i omfanget af støtte: Fra hjælp til enkeltudgifter, tabt arbejdsfortjeneste og hjælpemidler til de mere indgribende foranstaltninger som aflastning eller anbringelse, hvor sagsoplysning og opfølgning er mere omfangsrigt. Behovet for samarbejde og inddragelse ved behandlingen af barnets sag kan derfor også variere meget fra sag til sag.

I interview med kommuner og forældre fremhæves følgende som grundlag for et godt samarbejde med og inddragelse af forældre i deres barns sag:

- Anerkendelse og empati for forældrenes oplevelse
- Kendskab til området, den specifikke sag og til hinanden
- Vejledning, orientering og forventningsafstemning
- Tværfaglig koordinering

Dette vil de følgende afsnit handle om.

## ANERKENDELSE OG EMPATI

Flere kommuner og forældre beskriver erfaringer med og vigtigheden af, at der bliver lyttet til forældrenes oplevelser og forældrene bliver mødt med anerkendelse og empati.

Sagsbehandlere i alle fem interviewkommuner beskriver, hvordan de er meget bevidste om at møde forældrene med en anerkendelse af den sårbare situation, som de kan stå i. For eksempel beskriver de i Holstebro Kommune gode erfaringer med at møde forældrene, der hvor de er og anerkende forældrenes erfaringer og indsats:

*"Grundlæggende er det også vigtigt at vide, hvilke forældre, vi har med at gøre. De kan være i krise og sorg over situationen. Det skal man have dyb respekt for. Det betyder meget, hvordan vi møder dem." (Sagsbehandler)*

*"Det er vigtigt, at forældrene føler sig set og hørt. At de føler sig anerkendt der, hvor de er - at de gør det godt, eller at det er hårdt." (Sagsbehandler)*

I en interviewkommune har de desuden gode erfaringer med, at medarbejderne har været på et kursus i at indleve sig i andres situation:

*"Mange af os har været på kurser om mentalisering, og vi ser borgere, der er trætte. Vi ser ikke borgere, der ikke vil*

*"...vi prøver at se det fra deres side" (Sagsbehandlere)*

arbejde med os, eller et "os og dem". Der bliver talt respektfuldt omkring borgere og børn, og vi prøver at se det fra deres side. Det har stor betydning for samarbejdet." (Sagsbehandler)

Flere forældre beskriver oplevelsen og vigtigheden af at blive lyttet til og forstået. For eksempel siger to forældre:

"Hun gav mig en følelse af, at hun var enig med mig. Hun kunne godt se nogle situationer, der var svære. Hun virkede medfølelse og havde en forståelse for vores situation. Jeg havde en følelse af, at hun mente det oprigtigt. Det er dejligt at blive mødt på den måde" (Forælder)

"Det betyder meget, at man bliver mødt på en ordentlig måde, og at man bliver hørt." (Forælder)

"Det handler om hele vores familieliv og hverdag, så det betyder meget, at man har en oplevelse af, at der i de afgørelser, kommunen træffer, er refleksion og ordentlighed. Og at man har en oplevelse af, at det er et samarbejde [...] Det betyder meget, at man bliver mødt på en ordentlig måde, og at man bliver hørt." (Forælder)

## KENDSKAB TIL OMRÅDET, SAGEN OG HINANDEN

Flere kommuner og forældre fremhæver betydningen af, at sagsbehandleren kender til området og er inde i den specifikke sag, og at forælder og sagsbehandler kender hinanden for det gode samarbejde.

### Erfaring med området

For at forstå forældrenes situation og det, som kommunen kan hjælpe med, beskriver flere vigtigheden af, at sagsbehandlerne har erfaring med området. For eksempel siger to sagsbehandlere, som har siddet med området længe i Holstebro Kommune:

"Det er et område, der har godt af, at du har noget livserfaring og noget erfaring med området i hele taget." (Sagsbehandler)

"Det er et område, der har godt af, at du har noget livserfaring og noget erfaring med området i hele taget. En ting er, at du ved, hvad der står i en bog ift. sorg og krise, en anden er at stå med det i praksis. Tit og ofte er der kæmpe sorg, og der er nogle familier, hvor der skal tales på en bestemt måde. Hvor ordet handicap måske ikke skal siges, men hvor det betyder meget, at man kender familierne rigtig godt." (Sagsbehandler)

"Det er med at sætte ord på, hvordan lignende familier har haft det, så de kan se sig i deres situation. At hjælpe dem hen imod noget, som jeg måske ser som uundgåeligt, men jeg kan også se at forældrene måske ikke er klar til det

## GODE ERFARINGER MED HJEMMEBESØG

*endnu. Men lige præcis det kræver noget viden og erfaring.”*  
(Sagsbehandler)

Oplevelsen af, at sagsbehandleren har viden om målgruppen og kan forstå, hvilken situation forældrene står i, er særlig vigtig i en situation, hvor forældrenes ønsker ikke kan blive imødekommet. En forælder beskriver det således:

*”Jeg føler, at hun [sagsbehandleren] har empati og kan sætte sig ind i vores situation. Hun kan godt forstå, hvad vi siger, og hun kan så forklare, hvis der er noget, som ikke kan lade sig gøre. Det er en klar udmelding.”* (Forælder)

### At møde hinanden skaber kendskab og tryghed

I to interviewkommuner har sagsbehandlerne gode erfaringer med at opbygge et godt samarbejde ved at holde hjemmebesøg tidligt i kontakten med forældrene og/eller i forbindelse med sagsoplysningen. Det kan være rart for familien at være på hjemmebane, og at begge parter får sat ansigt på hinanden. I Kerteminde kommune inviterer sagsbehandler så vidt muligt en fagperson fra PPR eller anden fagperson i kommunen med til hjemmebesøget, hvis familien i forvejen har kontakt med denne, så der er en velkendt person for familien. De oplever, at dette gør familien tryggere ved besøget.

Flere forælder beskriver gode erfaringer med disse hjemmebesøg, da de er med til at opbygge en tættere relation mellem familien og sagsbehandleren og give sagsbehandleren et indblik i de udfordringer, som familien står med i dagligdagen.

At møde hinanden ansigt til ansigt til et møde på kommunen, kan også være med til at skabe forståelse for og tryghed hos forældrene. En forælder beskriver det sådan:

*”Det at mødes og få sat ansigt på er vigtigt. Derudover er det også vigtigt at vide, om de er inde i vores sag og vores barn [...] Det, at de kender en som familie, at man sætter ansigt på og de ved, hvem vi er, det må også fra rådgiverens side være et plus. Det kan ikke være anderledes. Særligt, når man sidder med det område, som de gør, hvor det er skrøbelige familier langt hen ad vejen. Vi har nok at kæmpe med for at få det hele til at hænge sammen.”* (Forælder)

### Kontinuitet skaber kendskab og tillid

Flere kommuner og forældre fremhæver, at kontinuitet i tilknytning af sagsbehandler understøtter et godt samarbejde, da det fastholder kendskabet og understøtter tilliden. En forælder siger for eksempel:

*”Det at mødes og få sat ansigt på er vigtigt.”*  
(Sagsbehandler)

*”Det gode ved vores sagsbehandler var, at vi havde hende i en årrække, hvilket skabte kontinuitet. Det betyder, at vi ikke skal starte forfra hele tiden.”*  
(Forælder)

*”Det gode ved vores sagsbehandler var, at vi havde hende i en årrække, hvilket skabte kontinuitet. Det betyder, at vi ikke skal starte forfra hele tiden. Vi fik opbygget en relation, hvor hun havde tillid til os og vidste, at vi ikke ville snyde hende og omvendt, at vi stoler på hende. Så når hun gav afslag på noget, så stolede vi på afgørelsen, fordi vi vidste, at hun ville os det bedste. Vi vidste, at hun havde undersøgt sagen ordentligt inden afgørelse. Kontinuiteten opbygger en tillidsfuld og positiv relation, der gør samarbejdet meget nemmere, men det gør det også nemmere at kommunikere sammen. Relationen, empatien og den faglige dygtighed er altafgørende.”* (Forælder)

### **Et godt match**

Det kan betyde meget for forældrene, at de personlighedsmæssigt passer sammen med sagsbehandleren. En sagsbehandler fremhæver, at det gode match af sagsbehandler og familie indgår i deres overvejelser, når en familie skal have ny sagsbehandler:

*”Vi har en ledelse, der prøver at matche os, så vi passer familierne personlighedsmæssigt og arbejdsmæssigt.”*  
(Sagsbehandler)

Når samarbejdet mellem en sagsbehandler og forældre ikke fungerer, kan et sagsbehandlerskift være givtigt. Tre kommuner fortæller, at de til tider bruger sagsbehandlerskift, hvis relationen med forældrene er kørt fast. En sagsbehandler fremhæver, at kontinuitet i samarbejdet er vigtigt, men at der kan være tilfælde, hvor et skift kan lede til en frisk start og et bedre samarbejde:

*”Der er mange faktorer, der spiller ind på samarbejdet med forældrene. Man kan godt starte med et godt samarbejde, der så udvikler sig negativt eller omvendt. Hvis nu en af os ikke kan komme videre med en bestemt forælder, enten fordi kemien ikke passer eller andre misforståelser, bytter vi nogle gange. Det kan give en frisk relation. Det hjælper nogle gange.”* (Sagsbehandler)

### **Forventningsafstemning om kommunikation**

Som en del af det at kende hinanden har flere kommuner og forældre gode erfaringer med at lave en forventningsafstemning i forhold til, hvordan kommunikationen skal foregå i det fortsatte samarbejde. Også her er forældregruppen alsidig, og det varierer, ifølge sagsbehandlerne, hvordan og hvor ofte forældrene ønsker kontakt med kommunen. To sagsbehandlere fortæller om følgende gode erfaringer med en indledende afklaring:

## **AFKLARING AF HVORDAN DER KOMMUNIKERES**



*"Der er det helt lavpraktiske, hvor jeg spørger ind til, hvordan forældrene har brug for at blive kontaktet, hvordan dialogen skal fungere, og hvornår på dagen det passer, at vi ringer. Jeg spørger også til, hvordan de helst vil i kontakt med mig. Så det er helt lavpraktisk, men det skal være sådan, at det er så mindst muligt forstyrrende for dem i deres hverdag." (Sagsbehandler)*

*"Hvis jeg giver dem min e-mail, så er det lettere for dem at få kontakt til mig. Nogle gange, hvis jeg ikke er der og de ringer, kan det tage flere dage at komme igennem til mig. Så bare sådan en lille ting som en e-mail. Den får de ved det første møde". (Sagsbehandler)*

I sager, der har kørt over mange år, og hvor der eksempelvis er tale om støtte til merudgifter, som ikke ændrer sig betydeligt, er den løbende dialog med sagsbehandler sparsom, men kendskab til sagsbehandleren og hvordan denne kan kontaktes er fortsat vigtig. En forælder fortæller, at hun ikke har så meget kontakt med sin sagsbehandler, men at det betyder meget at vide, at sagsbehandler er tilgængelig, hvis der skulle opstå et behov.

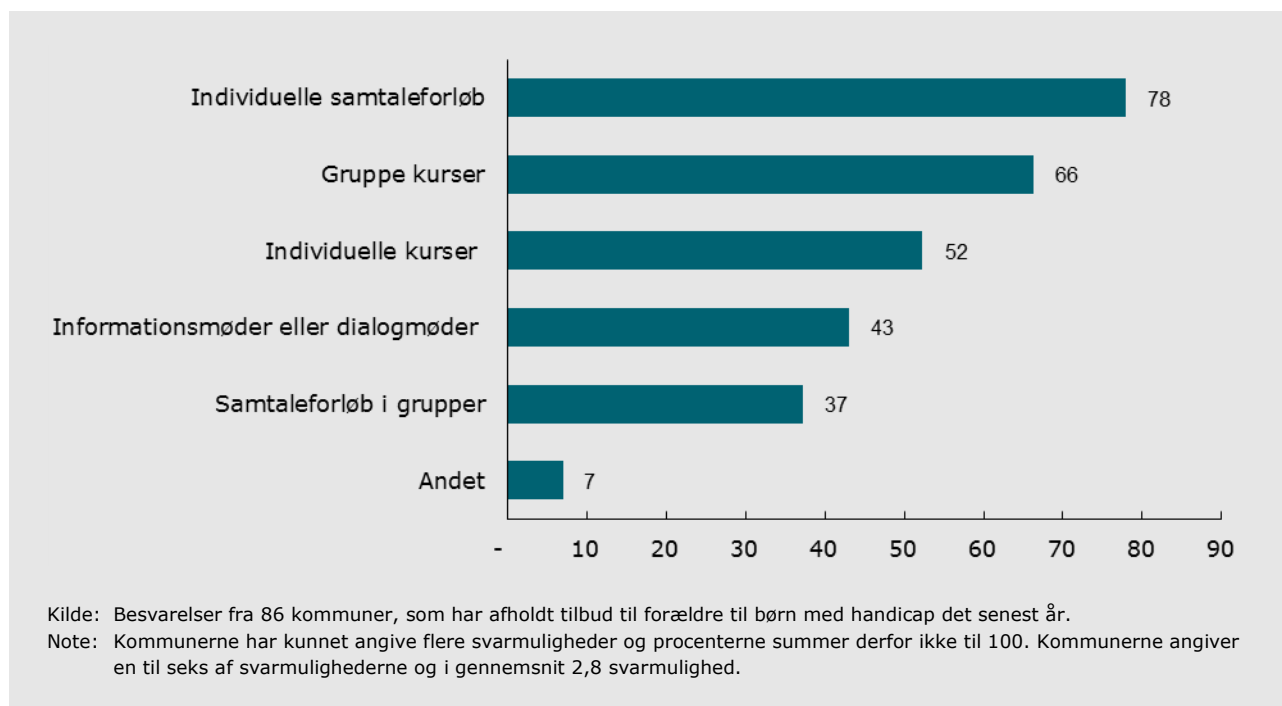
## FORTLØBENDE ORIENTERING

Flere kommuner og forældre beskriver gode erfaringer med tydelig og fortløbende orientering om tilbud, sagsgang, afgørelser og ændringer i barnets sag til forældrene.

### Orientering om tilbud

Ud over hjælp i form af dækning af merudgifter, tabt arbejdsfortjeneste, aflastning og ledsagelse har de fleste kommuner ifølge deres besvarelse af spørgeskemaet en række tilbud til forældre til børn med handicap. De består typisk af individuelle samtaleforløb (78 procent) eller gruppekurser (66 procent). Derudover tilbydes forældrene individuelle kurser (52 procent) og informationsmøder eller dialogmøder (43 procent). I 37 procent af kommunerne tilbydes forældrene samtaleforløb i grupper, se figur 9. Det fremgik af to kommuners besvarelser af spørgeskemaet, at de ikke har afholdt tilbud til forældre til børn med handicap det seneste år, derfor er nedenstående figur baseret på besvarelser fra 86 kommuner. Kommunerne har haft mulighed for at angive flere svarmuligheder og i gennemsnit har de 86 kommuner tilbudt 2-3 af de nævnte svarmuligheder.

FIGUR. 9 HVILKE TILBUD TIL FORÆLDRE TIL BØRN MED HANDICAP, SOM KOMMUNERNE HAR AFHOLDT DET SENESTE ÅR (ANGIVET I PROCENT)



Kommunerne er blevet bedt om at uddybe indholdet i kurserne. Nedenfor fremgår eksempler på, hvad kurserne typisk handler om:

- Temaforløb om ADHD og autisme
- At være forældre til et barn med en funktionsnedsættelse
- Konflikthåndtering
- Overgangen fra barn til voksen
- Målrettede kurser relateret til barnets og familiens behov
- Stepping Stones forløb
- Cool kids
- Psykoedukation

## SKAL RÅDGIVE OG VEJLEDE

Kommunen har pligt til at rådgive og vejlede forældrene om tilbud, herunder henvise til den rigtige myndighed. Denne pligt gælder ikke kun, når forældrene beder om det, men også på kommunens eget initiativ. Det fremgår af forvaltningsloven § 7 og Retssikkerhedsloven § 5. Råd og vejledning af forældrene foregår dels ved den indledende kontakt med familien, men foregår også løbende i det fortsatte samarbejde, hvis barnet eller familiens behov eksempelvis ændrer sig. Rådgivningen skal være helhedsorienteret og samtidig målrettet den enkelte families behov.

Både forældre og kommuner fortæller om gode erfaringer med løbende og tydelig orientering om muligheder for hjælp og støtte. En sagsbehandler fortæller, at hun har gode erfaringer

med altid at være opmærksom på råd og vejledning, når hun har kontakt med forældrene:

*”Vi giver hele tiden råd og vejledning” (Sagsbehand-  
ler)*

*”Vi giver hele tiden råd og vejledning, men det er meget forskelligt hvilken vejledning, der er brug for i den konkrete sag. Der kan fx være en dreng på 14 år, der går i SFO. Når jeg fanger den, så vejleder jeg til, at de skal have det med ind i merudgiftsberegningen.” (Sagsbehandler)*

Flere forældre oplever, at et centralt aspekt i samarbejdet mellem forældre og kommune er råd og vejledning i forhold til, hvilke handicapkompenserende ydelser barnet kan have behov for, samt hvad forældrene har af rettigheder. To forældre forklarer vigtigheden af at få rettidigt og tydeligt råd og vejledning om, hvilke muligheder for hjælp og støtte, der er, og hvordan man navigerer i det kommunale system. En forælder beskriver det sådan:

*”Hvis man skal have et godt samarbejde, så vil det være rart, hvis man kendte de faldgruber, der er i systemet” (Forælder)*

*”Hvis man skal have et godt samarbejde, så vil det være rart, hvis man kendte de faldgruber, der er i systemet [...]. Når man står og er presset, så kan du ikke finde rundt i systemerne.” (Forælder)*

To forældre beskriver, hvordan kommunens orientering om muligheder for hjælp og støtte, som de ikke selv har været klar over, og som har gjort en forskel for deres familie:

*”Vi snakkede omkring en støttegruppe med fokus på søskende til børn med funktionsnedsættelse. Der har jeg tilmeldt min datter, som har været med i et forløb. Hun har været i en gruppe, som har en bror eller søster med funktionsnedsættelse. Det har hun haft utrolig stor gavn af” (Forælder)*

*”Den rådgiver vi havde, da vi fik diagnosen stillet, hun var fantastisk. Der var ingen problemer. Vi talte oftest sammen. Hun var meget progressiv og ringede ud og gjorde os opmærksomme på de forskellige muligheder. Hun gav os nogle muligheder, som vi ikke selv var klar over.” (Forælder)*

### **Orientering om sagsgangen**

Tydelig kommunikation om sagsgangen bliver nævnt, som en afgørende faktor for et godt samarbejde blandt interviewkommunerne og de interviewede forældre. En sagsbehandler fortæller, at det er vigtigt at være på forkant i forhold til at inddrage forældrene i sagsgangen:

*”Hvis man 'step by step' fortæller dem om sagsgangen, bliver de meget trygge.” (Sagsbehandler)*

*”Jeg oplyser forældrene om sagsgangen og fortæller tydeligt, hvad det er, jeg mangler fra dem, og hvad der nu skal ske. Hvis man 'step by step' fortæller dem om sagsgangen,*

## ORIENTERING OM SAGSOPLYSNING OG UDREDNING

*bliver de meget trygge. Så er de inddraget fra starten af, også selvom de ikke skal gøre noget særligt selv. Det gør dem trygge bare at blive informeret.” (Sagsbehandler)*

Flere forældre beskriver ligeledes gode erfaringer med at blive orienteret i sagsforløbet.

Flere kommuner fortæller om gode erfaringer med orientering om processen forbundet med sagsoplysning og introduktion og af dramatisering, hvis der er brug for en børnefaglig undersøgelse. I en interviewkommune beskriver de gode erfaringer med at bruge ekstra tid og opmærksomhed på, at introducere forældrene for, hvad en børnefaglig undersøgelse er og ikke er. De beskriver blandt andet, at en børnefaglig undersøgelse ikke handler om, hvorvidt de er dårlige forældre, men om at de er i en udfordrende situation. I samme kommune har de i dialogen med forældrene i denne sammenhæng gode erfaringer med at bruge ICS trekanten.

I en anden interviewkommune har de gode erfaringer med at bruge et ICS inspireret udredningsskema, når de inddrager forældrene i sagsoplysningen i de sager, hvor støttebehovet tilsiger, at der er behov for at udarbejde en børnefaglig undersøgelse. Skemaet gennemgås sammen med forældrene på et møde, og sagsbehandleren forbereder forældrene forud for mødet, ved at tage telefonisk kontakt samt ved at fremsende udredningsskemaet. I skemaet er der fokus på ressourcer og udfordringer under alle de temaer, som indgår i den børnefaglige undersøgelse. Derudover er der tydelige felter, som angiver, om oplysninger stammer fra forældre, institution, psykiatri mv. Denne skarpe opdeling, hvor forældrenes udsagn tydeligt fremgår, er ifølge sagsbehandlerne med til at sikre, at forældrene føler sig inddraget i barnets sag. En forælder beskriver, hvordan hun har været tryk ved at få udarbejdet en børnefaglig undersøgelse, da hun har stølet på kommunens hensigt med og fokus i undersøgelsen.

### Kommunikation ved ændringer i sagen

#### Sagsbehandlerskift

Der er ikke lovkrav til orientering ved sagsbehandlerskift, men flere kommuner og forældre har gode erfaringer med en orientering herom.

#### *Mange kommuner orienterer om sagsbehandlerskift*

I 59 kommuner (67 procent) har de en fast praksis for kommunikationen med forældre til børn og unge ved skift af sagsbehandler, hvilket de ikke har i de resterende 29 kommuner. I de 59 kommuner sker denne kommunikation for næsten alle i et orienteringsbrev til forældrene eller ved et overdragelsesmøde.

## ORIENTERING VED SKIFT AF SAGSBEHANDLER

Flere interviewkommuner beskriver, at de har gode erfaringer med at orientere forældrene, hvis de får en ny sagsbehandler, enten via brev eller telefonopkald. De oplever, at forældrene er glade for at blive orienteret om, hvem der er deres sagsbehandler, i stedet for at finde ud af dette ad hoc ved henvendelser til kommunen. I forhold til måden hvorpå kommunen orienterer fortæller en sagsbehandler, at forældrenes præferencer også spiller en rolle ved orienteringen:

*“Vi ringer altid og siger det. Medmindre det er nogle, der gerne vil have, at vi skriver det.”*  
(Sagsbehandler)

*Ellers ringer jeg altid og siger, at I får et brev fra den nye sagsbehandler”* (Sagsbehandler)

En anden kommune beskriver, at orienteringen om en ny sagsbehandler ikke altid er mulig, da der ikke altid står en sagsbehandler klar til at overtage sagen. Kommunen forklarer at uventet fravær eller opsigelse kan skabe problemer, men at det ellers er muligt at planlægge skiftene:

*“Hvis en sagsbehandler siger sit job op, vil den nye rådgiver underrette familierne om det. Hvis en sagsbehandler bliver langtidssygemeldt, har jeg ikke nødvendigvis en anden sagsbehandler, der kan tage over. Hvis ikke der er en rådgiver på, bliver møderne aflyst. Hvis det er planlagt fravær, kan vi også aftale os ud af det.”*(Sagsbehandler)

*Orientering ved sagsbehandlerskift er vigtigt for forældrene*  
Flere forældre har gode erfaringer med orientering og overlevering af sagen ved skift af sagsbehandler. Udover at den nye sagsbehandler bliver sat grundigt ind i familiens situation, betyder det meget for forældrene, at de møder den kommende sagsbehandler inden skiftet. Flere forældre oplever på den måde, at de er inddraget i overleveringen. En forælder forklarer:

*“Hun ringede mig op og fortalte om situationen, og at den nye sagsbehandler så ville være med til næste møde.”*  
(Forælder)

*“Hun ringede mig op og fortalte om situationen, og at den nye sagsbehandler så ville være med til næste møde. Det var en god måde at gøre det på, for det virker som om, at de bekymrer sig og interesserer sig for en. Vi er ikke bare et nummer i rækken.”* (Forælder)

Omvendt fortæller en anden forælder, at mange sagsbehandlerskift og dårlig kommunikation herom har betydet, at familien ofte har været i tvivl om, hvem der var deres sagsbehandler. Denne uklarhed har fået denne forælder til at betvivle kommunens viden om deres situation:

*“Kender de vores situation og hvor godt kender de rapporten omkring min datter? Vi kunne virkelig godt tænke os at få at vide, hvem vi havde. Og eventuelt hvis det var noget*

*vigtigt, vi skulle søge om på daværende tidspunkt, så få et møde og forklare vores situation, så havde vedkommende måske et bedre grundlag for at træffe en afgørelse.” (Forælder)*

### Sagsbehandlingstid og serviceniveau

Kommunen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt for at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Kommunen skal desuden på de enkelte sagsområder fastsætte og offentliggøre frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Hvis fristen i en konkret sag ikke overholdes, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse. Dette fremgår af Retssikkerhedsloven § 3.

Kommunalbestyrelsen kan inden for lovens rammer træffe beslutning om at fastsætte generelle vejledende serviceniveauer for den lokale udmøntning af hjælp efter loven. Der er ikke krav om, at kommunen skal have et serviceniveau, men muligheden herfor følger af servicelovens § 138. Kommunen skal fravige sit serviceniveau, hvis borgerens behov nødvendiggør det. Det skyldes, at hjælp efter serviceloven skal tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering af den enkelte persons behov og forudsætninger og i samarbejde med den enkelte, jf. servicelovens § 1, stk. 3. Ved fastsættelse af serviceniveauer skal kommunen være opmærksom på, at dette ikke er muligt på skønsprægede områder såsom personkredsen for §§ 41-42, jf. Ankestyrelsens principafgørelse 18-17.

Undersøgelsen viser, at 55 procent af kommunerne orienterer forældre til børn med handicap om revidering af kommunens serviceniveau og/eller sagsbehandlingstid for handicapkom-penserende ydelser. 32 procent af kommunerne orienterer ikke forældre om ændring af serviceniveau eller sagsbehandlingstider, mens de sidste 22 procent af kommunerne ikke ved det. Enkelte kommuner uddyber, at fraværet af orientering skyldes, at de enten ikke har et serviceniveau på området eller, at dette ikke er blevet ændret.

### *Erfaringer med orientering om overskridelse af sagsbehandlingstider*

Flere interviewkommuner beskriver, at de orienterer forældrene, hvis en frist ikke kan overholdes. Flere sagsbehandlere fra disse kommuner forklarer, at overskridelse af frister ofte skyldes travlhed i den relevante afdeling. Ifølge en sagsbehandler kan orienteringen blive glemt i en travl hverdag:

*“Hvis en frist overskrides orienteres forældrene undervejs i forløbet”  
(Sagsbehandler)*

*“Hvis en frist overskrides orienteres forældrene undervejs i forløbet, men i enkelte sager er det smuttet, og der er der blevet klaget over det.” (Sagsbehandler)*

Flere sagsbehandlere fortæller dog, at de bringer en forsinkelse op i deres løbende dialog med forældrene. Her forklarer de forældrene, hvorfor de ikke kan nå at overholde en frist, hvilket ofte bliver mødt med forståelse:

*”Som regel er de meget forstående, når man er ærlig. Jeg plejer bare at fortælle dem sandheden, så har de egentlig en forståelse for omstændighederne.”* (Sagsbehandler)

I forlængelse af citatet forklarer en anden sagsbehandler, at forældrene tager bedre imod orienteringen, hvis sagsbehandleren spiller med åbne kort. På den måde bliver forældrene også sat bedre ind i de kommunale processer, og forstår bedre, hvorfor en frist kan blive overskredet.

De fleste af de interviewede forældre udtrykker vigtigheden af at have indblik i sagsforløbet, herunder sagsbehandlingsfrister. Enkelte beskriver, at de er blevet orienteret om overskridelse af sagsbehandlingsfristerne, og at det har været rart at blive orienteret og få en forklaring herpå.

#### *Erfaringer med orientering om ændret serviceniveau*

Nogle af interviewkommunerne oplyser, at de har et serviceniveau på området, men at de ikke har særlige erfaringer med at give generel information herom. Størstedelen af de interviewede forældre fortæller, at de ikke er blevet orienteret af kommunen, når der sker ændringer i serviceniveauet. Enkelte har oplevet at blive orienteret om ændringer, men oplever samtidigt, at det er meget tilfældigt, hvornår der orienteres.

#### **Formidling af afgørelser**

Når en afgørelse ikke giver forældrene/borgeren fuldt ud medhold, skal forældrene have afgørelsen skriftligt. Afgørelsen skal i så fald være ledsaget af en begrundelse og begrundelsen skal indeholde:

- De retsregler, som afgørelsen er truffet efter (afgørelsens hjemmel).
- Kommunens konkrete vurdering. I det omfang, afgørelsen efter disse regler beror på et administrativt skøn, skal begrundelsen også angive de hovedhensyn, der har været bestemmende for skønsudøvelsen.
- En beskrivelse af de oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, som er tillagt væsentlig betydning for afgørelsen. Dette er dog kun nødvendigt, hvis der er uenighed om sagens faktiske omstændigheder.
- Begrundelsen skal desuden indeholde en kort redegørelse for Klageadgang

Flere forældre og interviewkommuner beskriver gode erfaringer med at formidle afgørelsen mundtligt inden, den sendes på skrift til forældrene. Ved den mundtlige formidling kan afgørel-



sens begrundelse uddybes, og forældrene kan stille spørgsmål hertil. En sagsbehandler siger for eksempel:

*"Der er nogle, der bedre forstår det, når vi snakker om det, for det kan hurtigt blive lidt firkantet på skrift." (Sagsbehandler)*

*"Der er nogle, der bedre forstår det, når vi snakker om det, for det kan hurtigt blive lidt firkantet på skrift. Det giver også mulighed for at uddybe spørgsmål." (Sagsbehandler)*

Den større forståelse for afgørelsen ved hjælp af en mundtlig formidling kan ifølge en sagsbehandler betyde, at forældre undlader at klage over et afslag:

*"(...) Jeg har også nogle forældre, hvor de siger, at så vil de ikke klage, fordi de hører, hvad jeg siger, og de kan godt forstå det." (Sagsbehandler)*

En samtale om afgørelsen kan desuden understøtte det gode samarbejde ved, at sagsbehandleren kan udtrykke forståelse for forældrenes ansøgning og situation samt en anden tilstedeværelse i relationen til forældrene. En forælder beskriver, hvordan den mundtlige formidling af afgørelsen var mere respektfuld overfor dem og understøttede et positivt samarbejde mellem kommunen og forældrene:

*"Relationsmæssigt er der noget rart og respektfuldt over, at sagsbehandleren ringer" (Forælder)*

*"Relationsmæssigt er der noget rart og respektfuldt over, at sagsbehandleren ringer og siger: Jeg kan godt forstå, at I har søgt om det her, og jeg kan også godt forstå, at jeres barn har brug for det. Fremfor blot at få sendt et skriftligt afslag fredag eftermiddag." (Forælder)*

Flere forældre udtrykker dog også behovet for at få afgørelsen på skrift, så de kan vende tilbage til begrundelsen og evt. påklage den. Nogen af forældrene påpeger her betydningen af sproget i de skriftlige afgørelser:

*"Der er kommet bedre svar. Svarene var tidligere meget kryptiske med et advokatsprog, som skabte forvirring. Der er kommet en mere normal uddybning af, hvorfor de har bevilliget eller givet afslag. De er blevet bedre til at skrive nogle korte beskeder." (Forælder)*

## KOMMUNENS TVÆRFAGLIGE KOORDINERING

Indsatsen til børn med handicap vil ofte involvere flere fagpersoner, afdelinger og forvaltninger. Kommunen skal beskrive, hvordan der opnås sammenhæng mellem det generelle forebyggende arbejde og den målrettede indsats overfor børn og unge med særlige behov og mellem de forskellige sektorer såsom dagtilbud, skole og sundhedssektor, herunder kommunens tværfaglige grupper, SSP samarbejdet og SSD samarbejdet. Dette fremgår af servicelovens beskrivelse af krav om en sammenhængende børnepolitik, jf. § 19, stk. 2.



## KOORDINERENDE TOVHOLDER

“... det er de personer, som har det bedste kendskab og relation til forældrene og barnet, som er tovholder” (Leder)

Flere kommuner og forældre beskriver vigtigheden af koordinering af indsatsen, så samarbejdet mellem forældre og de involverede aktører er overskueligt og har et fælles fokus.

### Sagsbehandleren som koordinerende led

I mange tilfælde vil det være den kommunale sagsbehandler, der er omdrejningspunktet i samarbejdet mellem kommunen og forældrene. I en interviewkommune har de gode erfaringer med at koordinere den tværfaglige indsats internt i kommunen, så det er sagsbehandleren, der bliver den koordinerende person i indsatsen, eller er orienteret om, hvad der ellers foregår. Det betyder, at forældrene ikke selv skal navigere imellem de forskellige indsatser, og forældrene får en oplevelse af en samlet støtte fra kommunen. I en anden interviewkommune har de gode erfaringer med, at det er den sagsbehandler, der er mest inde i en sag, der er tovholder i sager, hvor der er brug for hjælp og støtte grundet barnets handicap og familiens sociale situation:

*“Det handler om, hvem forældrene kender bedst. [...] Det, vi lykkes med er, at de personer, som har det bedste kendskab og relation til forældrene og barnet, er tovholder på sagen.” (Leder)*

I en tredje interviewkommune har de gode erfaringer med, at sagsbehandlere som arbejder med handicapkompenserende ydelser holder sig orienteret i specialteamets arbejde i sager, hvor der er tale om udfordringer med både funktionsnedsættelse og socialt udsathed. Medarbejdere, som arbejder med de handicapkompenserende ydelser, kan også vælge at deltage i specialteamets opfølgingsmøder for at lette samarbejdet mellem forældre og kommunen.

Gode erfaringer med at yde ekstra hjælp til koordinering af de forskellige instanser, der har med familien at gøre, har de også i en fjerde interviewkommune. Her er det en særlig koordinator knyttet til deres initiativ FIF, der står for koordineringen. Det initiativ beskriver vi i kapitel 4 i denne rapport.

Sagsbehandleren kan desuden gå ind og hjælpe med samarbejdet mellem en anden instans og forældrene, når for eksempel sektoransvaret er uklart. En sagsbehandler beskriver for eksempel:

*“Jeg har et møde i morgen. Der skal jeg fungere som en konfliktmægler mellem skole og familie. Barnet kommer bare ikke i skole. Der er der simpelthen nødt til at være en, der sætter trådene sammen.” (Sagsbehandler)*

I forhold til gode erfaringer med, at myndighed bidrager til og indgår i samarbejdet mellem forældre og barnets skole eller institution beskriver en interviewkommune gode erfaringer med deres brug af distriktrådgivere. Dette beskrives i kapitel

## KOORDINERENDE MØDER

4 i denne rapport.

### Særlige tværfaglige møder og samarbejdsfora i kommunen

I en interviewkommune arbejder de desuden med månedlige møder i et tværfagligt forum, hvor der kan drøftes konkrete sager eller problemstillinger efter behov. Møderne betyder, at det er nemmere for alle involverede fagpersoner at koordinere indsatsen, orientere hinanden om nye oplysninger i sagen og lette samarbejdet med forældrene, fordi de forskellige fagpersoner ikke modarbejder hinanden eller melder forskellige ting ud:

*"I de tunge handicap-børnesager, hvor vi har ergo og fysioterapeuter med inde over, har vi tværfaglige møder hver måned. Det er sager, hvor vi tænker, at der skal være særligt fokus på noget, så vi også fremstår som én kommune og ikke forskellige enheder." (Sagsbehandler)*

Et andet tværfagligt møde, som samme kommune har gode erfaringer med er overgangsmøder ved barnets 17. år. Her deltager forældre, sagsbehandler fra børn og unge samt sagsbehandler fra voksenhandicap eller anden relevant forvaltning, hvor den unge skal modtage støtte fremover. En forælder beskriver, at overgangsmødet fungerede godt og hun oplevede, at der var et godt samarbejde internt i kommunen. Der blev overleveret viden, så hun oplevede, at voksensagsbehandler fik et godt kendskab til hendes barn.

Endelig har den samme kommune gode erfaringer med et særligt tværfagligt samarbejde omkring børn og unge med autisme. En autisme taskforce, hvor forskellige fagpersoner omkring barnet - sagsbehandler, repræsentant fra ressourcepadagogerne, en fra børne/familiehusene og en inklusionskonsulent fra skolen - mødes og drøfter, hvilken indsats der er behov for i de konkrete sager.

I en anden interviewkommune har de gode erfaringer med, at alle sagsbehandlere om barnet deltager i opfølgingsmøderne i sager, hvor der både er tale om funktionsnedsættelse og social udsathed:

*"Det er det samme, når vi opdager, at de har haft en sag i handicap, hvor vi finder ud af, om der er noget, der vejer tungere. Der fortsætter vi med at have fælles møder. Vi har opfølgning hvert tredje måned, og så fortsætter vi med fællesmøder, fordi det giver god mening, så alle får den samme viden og information." (Sagsbehandler, Kerteminde Kommune)*

Desuden fremhæver de i samme kommune, at de er en lille kommune, hvor der er stort kendskab til hvem, der sidder med hvad, og det derfor er nemt at samarbejde tværfagligt:

*"Jeg tror også, det handler om, at vi er en lille kommune. Vi kender hinanden, og vi har været her flere år. Så lige så snart vi snakker urolig søvn eller lignende, så ved jeg med det samme, at vi skal have fat i Trine [ergoterapeuten]."*  
(Sagsbehandler)

I to andre interviewkommuner har de ligeledes erfaringer med tværfaglig møder i forbindelse med initiativerne USE og vækstmodellen, som vi beskriver i kapital 4.

## KAPITEL 4

## Gode erfaringer med kommunale tiltag

I dette kapitlet beskriver vi kommuner og forældres gode erfaringer med udvalgte kommunale initiativer i forhold til at understøtte et godt samarbejde mellem kommuner og forældre til børn med handicap. Hovedpointerne i kapitlet fremgår af boksen nedenfor.

### HOVEDPUNKTER OM GODE ERFARINGER MED KOMMUNALE TILTAG

- 53 procent af kommunerne oplyser, at de har gode erfaringer med særlige tiltag i deres kommune i forhold til at understøtte et godt samarbejde mellem kommunen og forældre til børn med handicap.
- Et formelt samarbejdsforum for forældrerepræsentanter og kommunen giver ifølge kommune og interviewede forældre øget mulighed for sparring og gennemsigtighed i Børne- og ungeforvaltningen i Odense Kommune.
- En fast model for tværfaglige møder rammesætter samarbejdet mellem forældre og kommune ifølge Keremunde Kommune og Lolland Kommune samt interviewede forældre.
- Tværfaglig koordinering forbedrer samarbejdet mellem forældrene og kommunen ifølge Brøndby Kommune og Kerteminde Kommune samt interviewede forældre.

### TILTAG, DER FORBEDRER SAMARBEJDET

53 procent af kommunerne har angivet, at de har gode erfaringer med særlige tiltag i deres kommune i forhold til at understøtte et godt samarbejde mellem kommunen og forældre til børn med handicap. Mens 47 procent ikke har oplyst om nogen gode erfaringer.

Alle de kommuner, som har gode erfaringer med særlige tiltag, er blevet bedt om at uddybe deres tiltag. Tiltagene spænder meget bredt, og flere kommuner har erfaringer med flere forskellige indsatser, der kan understøtte det gode samarbejde. Nedenfor fremgår de tiltag, som optræder hyppigst.

- Helhedsorienteret indsats med fokus på at sikre god koordinering for forældrene fx ved hjælp af en koordinerende sagsbehandler.
- Tværfaglig indsats med fokus på at styrke samarbejde mellem relevante fagpersoner for barnet i kommunen
- Dialogbaserede møder med forældre, hvor forældrene kan bidrage med erfaring og ideer til fx, hvordan samarbejdet mellem kommunen og forældrene håndteres
- Indsats med fokus på overgang fra barn til voksen
- Søkendegrupper
- Evidensbaserede programmer med fokus på forældrekompetencen (DUÅ, Stepping Stones)
- Familievejlederordningen
- Forældrenetværksgrupper
- Gruppeforløb til forældre til et barn med handicap

I det følgende beskriver vi de fem interviewkommuners gode erfaringer med følgende typer indsatser:

- Forum for samarbejdet mellem kommune og forældre til børn med handicap i kommunen
- Modeller for inddragelse af forældrene i de tværfaglige møder om deres barn
- Tværfaglig koordinering og støtte til forældrene

I de interviewede kommuner og interviewede forældres oplevelser med disse indsatser genfindes de faktorer, som er centrale for et godt samarbejde: (jf. kapitel 3)

- Anerkendelse og empati for forældrenes oplevelse
- Kendskab til området, den specifikke sag og til hinanden
- Vejledning, orientering og forventningsafstemning
- Tværfaglig koordinering



## KONTAKTFORUM FOR KOMMUNE OG FORÆLDRE

I Odense Kommune har man oprettet et formelt samarbejdsforum for forældrerepræsentanter og kommunen, som mødes fire gange om året.

## **SAMARBEJDE, SPARRING OG GENNEMSIGTIG- HED**

## **FORMIDLINGSLED**

### **SAMARBEJDSFORUM - KORT FORTALT**

Samarbejdsforummet består af 11 repræsentanter - seks forældrerepræsentanter, en repræsentant fra handicaprådet og fire medlemmer, der er udpeget blandt ledere og medarbejdere i Børne- og Ungerådgivningen. Forældrerepræsentanterne vælges for to år af gangen af forældre til børn med handicap i kommunen.

Dagsordenen på de fire årlige møder udarbejdes i samarbejde mellem kommunen og forældrerepræsentanterne. På møderne får forældre og kommune mulighed for at udveksle viden om bl.a. børn og unges situation, udfordringer i sagsbehandling samt samarbejdet mellem forældre og sagsbehandlere. Samarbejdsforummet behandler ikke spørgsmål om enkeltpersoners forhold.

Det er indtil videre et tidsbegrænset initiativ, der løber til udgangen af juli 2020.

### **Formål og implementering**

Formålet med indførelsen af samarbejdsforum har været at styrke samarbejdet mellem forældrene og Odense Kommune, få input til at forbedre Børne- og Ungeområdet i Odense kommune og skabe større gennemsigtighed i kommunens arbejde.

Initiativet til samarbejdsforummet udsprang af et ønske fra såvel forældre som ledelse og medarbejdere om et formaliseret og nærværende samarbejde på generelt niveau. Forud havde der være en periode med kritiske henvendelser til kommunen fra utilfredse forældre og en debat på en facebook-gruppe for forældre til børn med handicap i kommunen. Kommunen indkaldte derfor alle forældre, som havde et barn tilknyttet specialafdelingen i kommunen, hvor der blev informeret om oprettelsen af et samarbejdsforum og valgt forældrerepræsentanter hertil.

### **Hvad betyder samarbejdsforum for forældre og kommune?**

#### **Formidlingsled mellem forældre og kommune**

Forældrerepræsentanterne i samarbejdsforum er tænkt som et formidlingsled og sparring mellem forældre og kommunen. Forummet har ifølge kommunen og interviewede forældre skabt et rum, hvor den dialog, der har floreret blandt forældrene blandt andet på Facebook, kunne viderebringes til kommunen. Kommunen har herved kunne tage input fra denne dialog videre i arbejdet med at forbedre Børne- og Ungerådet, og forældrerepræsentanterne har videreformidlet de tiltag og den vi-

den, som kommunen fortalte om på møderne, videre til andre forældre i kommunen blandt andet via Facebook. Desuden lægger kommunen referaterne fra møderne op på en side om samarbejdsforum på deres hjemmeside.

Samarbejdsforum har ifølge kommunen og interviewede forældre blandt andet bidraget til en større gennemsigtighed i kommunens arbejde og en fælles forståelse mellem myndigheden og forældrene. Desuden har samarbejdsforum virket konfliktnedtrappende, da kommunen herved har kunnet vise, at de tager forældrenes kritik og utilfredshed alvorligt.

#### Forældreperspektiv på kommunens tiltag

Forældrerepræsentanterne har været sparingspartner på pjeccer og andre kommunale tiltag, der har berøring med dem som forældre. De har ikke haft beslutningskompetencer, men har givet feedback til kommunen i forhold til deres og andre forældres erfaringer med at være forældre til børn med funktionsnedsættelse i kommunen.

*"(...) Man har i Odense Kommune også lavet en pjecc, sådan her skal det forstås. Sådan skal socialrådgiveren gøre. Sådan skal børnene og forældrene forstå det. Det har vi fået lov til at kommentere. Vi har også fået lov til at kommentere noget vedrørende tilbud om fysioterapi." (Forælder)*

#### Led i en kulturændring

Samarbejdsforum har ifølge kommunen og interviewede forældre været en del af en større kulturændring, som har fundet sted i Børne- og Ungeområdet i Odense kommune. I takt med etableringen af samarbejdsforum har kommunen forsøgt at imødekomme forældrenes kritik. Dette har blandt andet indbefattet arbejde med følgende:

- Klar og tydelig formidling af afgørelser
- Orientering om sagsbehandlingsfrister
- Indledende råd og vejledning
- Fokus på godt samarbejde både eksternt og internt i myndighed
- Hyppig opfølgning efter behov hos den enkelte familie

Denne kulturændring betyder ifølge de interviewede forældre, at kritikken blandt forældre er blevet mindre siden oprettelsen af samarbejdsforummet og aktiviteten på Facebook er blevet mindre. Det betyder dog også, at samarbejdsforummets mulighed for at få forældrene i tale bredt set er blevet sværere.

## EN STØRRE KULTURÆNDRING



## EN RAMME FOR SAMTALER

## INDDRAGELSE AF FORÆLDRE I TVÆRFAGLIGE MØDER - VÆKSTMODELLEN

I Kerteminde Kommune er der gode erfaringer med, at samarbejdet mellem forældre og kommune er rammesat ud fra en fast model for tværfaglige møder, "Vækstmodellen". Vækstmodellen er en løsningsorienteret rammesætning for samtaler med forældre og samarbejdspartnere, som primært bruges ved opfølgingsmøder.

### VÆKSTMODELLEN - KORT FORTALT

Vækstmodellen er en fast struktur for, hvordan familien og barnet forberedes på mødet, og hvordan mødet holdes. På mødet er der en positiv indgangsvinkel, en fast dagsorden og fokus på inddragelse af alle deltagere. Mødet munder ud i konkrete og handlingsorienterede aftaler.

Forud for mødet udsendes en dagsorden til alle mødedeltagere, og sagsbehandlerne holder ofte et møde med forældrene for at sikre, at de er trygge ved rammen for mødet.

På mødet er der en fast dagsorden, som sætter rammen for, hvordan der tales omkring de forskellige emner, der er relevante for den konkrete sag. Dagsordenen styres af sagsbehandler og indeholder følgende punkter:

- Hvad går godt?
- Hvilke udfordringer ser vi?
- Hvilke muligheder ser vi?
- Hvilke aftaler laver vi?
- Hvad har været det bedste ved mødet?
- Hvad har været det bedste ved brug af vækstmodellen?

Udover dagsordenen har sagsbehandleren en guide til at stille åbne spørgsmål under hvert punkt, så alle synspunkter bliver udfoldet og nuanceret. Samtidig er hjælpespørgsmålene med til at styre, at det løsningsorienterede fokus bliver fastholdt samt, at der bliver prioriteret i, hvilke aftaler der er vigtigst at nå i mål med.

Indhold og aftaler fra mødet dokumenteres på en tavle, så alle bidrag bliver synlige og det hele tiden er tydeligt for alle, hvad der bliver taget til referat fra de fælles drøftelser.



## KONSTRUKTIVT SAMARBEJDET

## FÆLLES REGLER SIKRER FORTRO- LIGHED

## FOKUS PÅ DET POSITIVE

”Det er rart at høre andres perspektiv på ens barn” (Forælder)

### Formål og implementering

Formålet med indførelse af vækstmodellen har været at styrke et positivt og konstruktivt samarbejde omkring indsatsen.

Modellen er indført ved, at alle sagsbehandlere i handicapteamet har været på et fælles kursus i at holde møder ud fra modellen. Derudover er nære samarbejdspartnere introduceret for modellen.

### Hvad betyder modellen for forældre og kommune?

#### Alle har en stemme på mødet

Deltagerne på mødet oplever barnet og familien i forskellige kontekster, og kan derfor have forskellige opfattelser af, hvilke udfordringer og styrker der er relevante at drøfte. For at sikre at alle har en ligeværdig stemme på mødet, indleder sagsbehandleren med at fortælle reglerne for drøftelserne. Reglerne består i, at:

- alt er fortroligt
- alle udsagn er ligeværdige, og
- alle mødedeltagere må gerne stille undrende spørgsmål til andres udsagn samtidigt med, at man ikke må benægte andres oplevelse.

Mødet faciliteres af sagsbehandleren, som sørger for, at dagsorden følges og alle bliver inddraget. En sagsbehandler beskriver det således:

*”Møderne er ekstremt borgercentreret. Der er ikke nogle udsagn, der kommer til at vægte højere end andres. Alle får mulighed for at bidrage med input til det emne, som vi er i gang med.” (Sagsbehandler)*

#### Positiv og helhedsorienteret tilgang

Når man som forælder har en sag i handicaprådgivningen, er der i sagens natur en række udfordringer. Fastholdelse af fokus på de positive aspekter og den løsningsorienteret ramme for mødet bidrager ifølge sagsbehandlerne og forældre til, at forældrene føler sig hørt og inddraget samt, at barnet bliver set ud fra et helhedsperspektiv – man ser også på, hvad der går godt og måske også bredere på, hvilke udfordringer der er.

En forælder beskriver, hvordan han oplever, at mødet kan være med til at give et helhedsorienteret blik på sit barn:

*”Det er rart at høre andres perspektiv på ens barn, de kan se nogle andre ting udefra end jeg selv kan, når jeg ser ham hver dag. De kan måske komme med nogle ideer til, hvad vi kan gøre anderledes. De ser vores barn i nogle andre rammer end vi selv gør.” (Forælder)*

## FÆLLES MÅL

## KENDT DAGSORDEN OG REFERAT

### Konkrete og realistiske mål for indsatsen

Efter en fælles drøftelse om muligheder og udfordringer for barnet afrundes mødet med en fælles prioritering af, hvilke mål og aftaler, der er vigtige at arbejde med fremadrettet. Der kan ofte være mange punkter, men her er det sagsbehandleren, der går ind og prioriterer, hvis der er behov for det. Modellen tilsigter, at mødet munder ud i fælles aftaler med angivelse af ansvarsperson.

### Gennemsigthed og forventningsafstemning

Inden mødet sendes dagsordenen ud. Dagsordenen følger den samme model hver gang ud fra de overordnede temaer, som vækstmodellen indeholder. Dette bidrager ifølge kommunen og interviewede forældre til, at der inden mødet er en klar forventningsafstemning til, hvad mødet skal handle om. Dokumentationen på tavlen sikrer, at alle omkring bordet har indblik i, hvad der aftales. Der eftersendes også et referat fra mødet, evt. i en handleplan, såfremt der er udarbejdet en for indsatsen.

En forælder fortæller, at han er meget tryk ved mødet. Primært fordi han kender sin sagsbehandler rigtig godt, men også fordi at det er tydeligt, hvad der bliver dokumenteret fra mødet. Han oplever, at det er rart, at det tydeligt fremgår, hvilke aftaler der bliver indgået, samt hvem der er ansvarspersoner på de forskellige aftaler.

Sagsbehandlerne oplever derudover, at det afsluttende evaluende punkt på dagsordenen sikrer, at forældrene kommer til orde og kan fortælle, hvis der er nogle ting, de gerne vil have ændret i den fremtidige kommunikation.

## INDDRAGELSE AF FORÆLDRE I TVÆRFAGLIGE MØDER - USE

## TVÆRFAGLIG OPFØLGNING

I Lolland Kommune er der gode erfaringer med, at samarbejdet mellem forældre og kommune er rammesat ud fra en fast model for tværfaglige møder, "USE [Understøttende enhed]". USE er et tværprofessionelt team med sagsbehandler som tovholder, hvor der holdes tværfaglige opfølgingsmøder hver 3. måned med deltagelse af forældrene og samarbejdspartnere.

## USE - KORT FORTALT

USE er en forkortelse for Understøttende enhed. I USE-modellen holdes der opfølgingsmøder hver 3. måned, hvor alle relevante personer omkring barnet er med.

Sagsbehandler indkalder til møderne, som følger en fast skabelon med tre punkter:

- Hvad der fungerer?
- Hvad der bekymrer?
- Hvad der skal ske i nærmeste fremtid?

På møderne starter sagsbehandleren med at skabe en fælles og positiv forståelse af situationen, hvor alle kommer til orde. Sagsbehandleren faciliterer, at alle mødedeltagere er med til at finde fælles løsninger og prioriteringer af, hvad der skal ske fremadrettet. Aftaler fremadrettet skal indeholde kortsigtede og konkrete mål, der som udgangspunkt kan nås inden næste opfølgingsmøde. Sagsbehandlere prioriterer derfor på mødet, hvad der er realistisk at gennemføre inden næste møde – både i forhold til det enkelte mål og den samlede mængde af mål.

I løbet af mødet laves et fælles referat på en tavle, som alle kan se og som efterfølgende affotograferes og bruges som mødereferat. Som udgangspunkt bliver der ikke indhentet yderligere dokumentation fra samarbejdspartnere udover det, der kommer frem på mødet. Ved lovkrav om yderligere dokumentation for eksempel ved tabt arbejdsfortjeneste eller merudgifter indhentes disse separat.

## REALISTISK PROGRESSION

### Formål og implementering

Formålet med indførelse af USE i Lolland Kommune har været at skabe en samlet indsats for barnet med fokus på realistisk progression, hvor familien er en aktiv deltager og ekspert i eget liv og hvor sagsoplysningen lettes. Dette ved at styrke det tværfaglige samarbejde samt forældresamarbejdet i sager, hvor opgaveløsningen spredes ud på tværs af funktionerne i kommunerne.

### Hvad betyder modellen for forældre og kommune?

#### Kontinuerlig inddragelse af forældrene

I USE mødes og inddrages alle omkring barnet hver 3. måned og følger sammen op på indsatsen overfor barnet. Sagsbehandleren skal som mødeleder sørge for, at alle bliver spurgt og lyttet til. Forældrene har ifølge kommunen herved mulighed

## HYPPIG OP- FØLGNING PÅ INDSATSEN

for at bidrage på lige fod med alle andre. Denne oplevelse beskrives også af en interviewet forælder. Desuden understøttes inddragelse af forældrene ved, at forældrene er bekendt med mødets indhold og der på mødets etableres en fælles og positiv forståelse af situationen. En forælder beskriver det sådan:

*“Alle enheder lytter og støtter sig til det, jeg kommer med.” (Forælder)*

*“Jeg synes, at det[USE] er okay, for jeg føler, at jeg bliver hørt i forhold til, hvordan mit barns trivsel er. [...]. Alle enheder lytter og støtter sig til det, jeg kommer med.” (Forælder)*

De tværfaglige møder fordrer ifølge kommunen og en interviewet forælder et tættere, kontinuerlig og tryggere samarbejde mellem forældre og kommune. En forælder beskriver, hvordan de som forældre er blevet mere positive stemte overfor samarbejdet og de involverede fagpersoner ved, at de har fået et fælles fokus på det, som virker:

*“Jeg har brugt de sidste to år på at kigge på alt det, der fungerer, og det er kommunen og skolen fuldstændig med på. Så kan vi blive ved med at sige, at vi skal fokusere på de ting, der går godt, fremfor de ting, der kan gå rigtig skidt. Det er rigtig positivt, og det gør, at jeg føler mig lyttet til, og på den måde er jeg jo også blevet positivt stillet overfor de instanser.” (Forælder)*

## FÆLLES FOKUS

### Fælles og løsningsorienteret fokus på tværs af fagpersoner

De tværfaglige møder betyder ifølge kommunen og en interviewet forælder, at forældrene ikke skal have møder med fagpersonerne separat og stå for at koordinere og viderebringe oplysninger på tværs af de forskellige fagpersoner omkring barnet. Samarbejdet mellem fagpersonerne og koordinering af indsatserne overfor barnet styrkes af, at alle drøfter og beslutter hvad, der skal arbejdes med til næste gang, og hvem, der er ansvarlig for dette. Dette med fokus på, hvad der virker nu og hvad der kan komme til at fungere inden for kort sigt. En forælder beskriver oplevelsen af mødet således:

*“... vi har fundet et fælles fodfæste...” (Forælder)*

*“(...) Jeg er lykkelig over min datters sagsbehandler, og den skole hun går på, fordi vi har fundet et fælles fodfæste, og fordi jeg føler, at de endelig lytter.” (Forælder)*



**INDIVIDUEL  
STØTTE TIL  
FAMILIEN**

## KONTAKTFORUM FOR KOMMUNE OG FORÆLDRETVÆRFAGLIG KOORDINERING – FORÆLDRE I FORANDRING

I Brøndby Kommune er der gode erfaringer med at støtte forældrene i koordinering af indsatserne blandt andet som del af projektet "Forældre i Forandring", fordi det forbedrer samarbejdet mellem forældrene og kommunen. I FIF får forældrene tilknyttet en familiekoordinator i en begrænset periode, som kan yde en intensiv støtte til forældrene, blandt andet i forhold til at koordinere indsatsen.

### FORÆLDRE I FORANDRING - KORT FORTALT

FIF er et tilbud til børnefamilier, hvor en eller begge forældre står uden for arbejdsmarkedet, og hvor der samtidig er andre udfordringer i familien. Det kan eksempelvis være, hvis et barn i familien har et handicap, og der udover Jobcentret, er et samarbejde med handicapforvaltningen.

I FIF får forældrene tilknyttet en familiekoordinator, som er familiens kontaktperson i en periode på 6-12 måneder. Familiekoordinatoren tager udgangspunkt i det, som familien selv finder mest relevant i den givne situation. Familiekoordinatoren har ikke nogen myndighedsbeføjelser, men kan fungere som et bindeled mellem familien og sagsbehandleren. Familiekoordinatoren kan eksempelvis hjælpe med at:

- skabe overblik i forhold til, hvad der fylder i families liv ved at tale med dem om eksempelvis helbred og behandling, beskæftigelsestilbud, samarbejde med myndigheder m.v.
- forstå kommunens systemer, afgørelser og regler og derved agere vejviser for familien.
- få økonomisk rådgivning og hjælpe med at udfylde ansøgninger om enkeltydelser og derved sikre helhedsorienteret og konkret råd og vejledning.
- forstå og få uddybet information på møder i kommunen og i sundhedsvæsenet via deltagelse på disse møder.

Familiekoordinatoren mødes som udgangspunkt med familien en gang om ugen og der holdes netværksmøder hver 3. måned, hvor alle personer i sagen samles.

**KOORDINERING  
AF INDSATSEN**

### Formål og implementering

Formålet med iværksættelse af modellen har været at støtte familier i koordineringen af indsatsen, da der ofte kan være

## ET LETTERE SAMARBEJDE

behov for koordinering blandt mange fagpersoner, og familierne i forvejen står i en sårbar situation.

Modellen er indført gennem et projekt, hvor socialrådgivere fra børn og familieafdelingen og fra Jobcentret har fungeret som familiekoordinator i projektperioden. Modellen er nu fast forankret i Jobcentret.

### Hvad betyder modellen for forældre og kommune?

#### Samarbejdet bliver mere overskueligt og overkommeligt for forældrene

Ofte står forældre i en situation, hvor der er mange fagpersoner fra forskellige instanser involveret i deres barns sag. Når en af forældrene samtidig har et forløb i Jobcentret, er der særligt behov for øget koordinering af de forskellige indsatser, hvilket en FIF-Koordinator kan være med til at støtte op om. En sagsbehandler fortæller for eksempel, at hun blandt andet har oplevet, at tilknytningen af en FIF-koordinator har været med til at støtte forældrene i en meget sårbar proces, hvor der var stort behov for koordinering med hospitalet:

*"Noget af det FIF-koordinatoren kunne hjælpe med var, at de var så gode til at koordinere processerne på hospitalet. Barnet blev født med så mange vanskeligheder, som blev fulgt af rigtig mange afdelinger på hospitalet. De forskellige afdelinger koordinerede ikke noget, de indkaldte bare forældrene. Familien havde også to andre børn, så det fyldte bare for meget. Det var virkelig hjælpsomt, at FIF-koordinator kom på her og hjalp med at få styr på koordineringen. Det var virkelig en god ting."* (Sagsbehandler)

Koordineringen af tilbud aflaster ifølge kommune og en interviewet forælder forældrenes dagligdag og bidrager til en oplevelse af, at der er sammenhæng mellem de forskellige indsatser og at kommunen handler som et samlet hele, hvilket gør samarbejdet med kommunen og andre aktører mere overskueligt. En forælder siger for eksempel:

*"FIF og netværksmøderne har gjort, at de [hendes sagsbehandlere] er begyndt at snakke sammen mere. De snakker sammen hele tiden. Det er en kæmpe lettelse og hjælp, at de kordinerer, for så kan jeg bruge min tid på noget andet. Jeg har jo rigeligt at se til. Uden kommunen ville jeg slet kunne forestille mig, hvor jeg ville være henne. Der er ikke noget, jeg skjuler for dem, de ved alt, og det hjælper mig for så kender de mig også så godt. Jeg værdsætter deres arbejde rigtig meget, og det siger jeg ofte til dem."* (Forælder)

*"Det er en kæmpe lettelse og hjælp, at de kordinerer, for så kan jeg bruge min tid på noget andet."*  
(Forælder)

## STYRKER OVER- BLIKKET

### Øget inddragelse af forældre og øvrigt netværk

Ifølge kommunen og en interviewet forælder styrker det inddragelsen af forældrene, at familiekoordinatoren skaber overblik over, hvad der fylder i familiens liv, tager udgangspunkt i det, som familien selv finder mest relevant i den givne situation, og hjælper familien med at forstå og få uddybet information på møder i kommunen og i sundhedsvæsenet.

Herved hjælper familiekoordinatoren forældrene i at være aktive i forhold til, hvad der skal være fokus på i indsatsen overfor familien og i drøftelserne på møderne med diverse samarbejdspartnere. En sagsbehandler siger for eksempel:

*"Samarbejdet med FIF-koordinator betyder, at alle ved hvad der foregår. Der bliver en klar gennemsigtighed. Når man indkalder forældrene til netværksmøder, hvor alle deltager, så sidder koordinatoren sammen med forælderen - så forældrene har en oplevelse af, at det er deres møde."* (Sagsbehandler)

Desuden afdækker familiekoordinatoren familiens netværk ved det indledende møde og skaber et overblik over, hvor der er brug for støtte og hvilke ressourcepersoner, som familien kan trække på. Dette styrker ifølge kommunen ikke blot inddragelsen af øvrigt netværk, men kan også støtte inddragelsen og samarbejdet med forældrene.

## TILLID OG TRYGHED

### Øget tillid og tryghed til samarbejdet hos forældrene

FIF-koordinator øger ifølge kommunen tilliden mellem kommunen og forældrene, da koordinatoren bruges som støtte- og ressourceperson. Sagsbehandlerne oplever, at tilknytning af en FIF-koordinator er en stor støtte for familierne, da koordinatoren har mulighed for at tage del i flere aktiviteter end myndighedssagsbehandler i handicapforvaltningen selv har mulighed for og skabe en tillidsfuld relation til forældrene. En sagsbehandler beskriver det således:

*"Jeg er helt sikker på, at det betyder noget for forældrene. Jeg oplever, at de bliver mere trygge, glade og klare over, hvad der sker. Hvis forældrene er i tvivl om noget, så spørger de FIF-koordinator. Koordinatoren er med som et talerør, der samler dem op, hvis de er kede af det dagen efter."* (Sagsbehandler)

*"... de bliver mere trygge, glade og klare over, hvad der sker."* (Sagsbehandler)

En anden sagsbehandler har oplevet, at FIF-koordinator skabte tryghed og tillid i samarbejdet med kommunen:

*"Barnets mor er lidt vanskelig, fordi hun stoler ikke på nogen. Hun stoler så på FIF. Oftest er det godt med det medlem, hvor man kan se, at koordinator har forberedt mor*

*om, hvad der skal ske på mødet. Så sker der det, som de har talt om.” (Sagsbehandler)*

*”Hun gav mig en masse feedback og styrke.”  
(Forælder)*

Desuden kan FIF-koordinatoren give konstruktiv feedback, som styrker forældrenes tiltro til egne evner både som forælder og som aktiv part i deres og barnets sag:

*”Hun gav mig en masse feedback og styrke. Hun sørgede for at jeg havde selvtillid og fortalte mig hele tiden, at jeg var en god og stærk mor, der gjorde, hvad jeg skulle og mere til.” (Forælder)*

Netværksmøder hver 3. måned medvirker ifølge kommunen og interviewet forælder til at skabe en relation mellem forældre og FIF-koordinatoren, hvor forældrene oplever en følelse af, at de bliver hørt og forstået ud fra deres situation.



## DELTAGELSE PÅ HOSPITALSBESØG

## TVÆRFAGLIG KOORDINERING – DELTAGELSE VED HOSPITALSBESØG

I Kerteminde Kommune har de gode erfaringer med, at sagsbehandler og anden relevant fagperson i barnets sag deltager på hospitalsbesøg for at støtte forældrene på mødet og få større kendskab til barnets situation.

### DELTAGELSE VED HOSPITALSBESØG

I de situationer, hvor der grundet barnets diagnose er behov for et tæt samarbejde med hospitalssektoren, tilbyder sagsbehandler at deltage på kontrolbesøg på hospitalet. Udover sagsbehandleren kan fysioterapeut eller ergoterapeut deltage alt efter, hvem der er relevant fagperson i barnets sag.

## INFORMATION OG FORSTÅELSE

### Formål og implementering

Formålet med sagsbehandlers deltagelse på hospitalsbesøg er dels at støtte forældrene i mødet med sygehusvæsenet – at forstå og få uddybet information på møder - og dels at få informationer fra mødet, som kan bidrage til sagsoplysningen og det videre samarbejde med forældrene.

Modellen er indført ved, at sagsbehandler og anden relevant fagperson i barnets sag har mulighed for at tilbyde forældrene at de deltager på hospitalsbesøg.

### Hvad betyder modellen for forældre og kommune?



## TRYGHED OG SPARRING

### Tryghed og sparring for forældrene

Familien har med sagsbehandlers deltagelse på møderne mulighed for at få tæt sparring i forhold til de udfordringer som udviklingen i barnets sygdom/tilstand eventuelt giver. Sagsbehandlerne oplever, at deres deltagelse giver forældrene en større tryghed i et møde, som kan være en svær og sårbar situation for forældrene. I nogle tilfælde oplever sagsbehandlerne, at forældrene ikke selv har overskud i situationen, og der kan sagsbehandlerne være med til at sikre, at forældrene får det ud af mødet, som de havde planlagt, og forældrene reelt får mulighed for at forstå det, lægerne siger.

En forælder fortæller, at familien løbende er til kontrolbesøg på sygehuset grundet barnets sjældne sygdom, og deres sagsbehandler ofte er med. De har haft den samme sagsbehandler gennem flere år, og hun har derfor et stort kendskab til hele familien, og hendes deltagelse på kontrolbesøgene betyder meget for dem som forældre:

*"Hun ved, hvad det er vi mangler at følge op på. Så fra min side er det en tryghed, at hun er med"*  
(Forælder)

*"Det betyder meget. Det er tryghed for mig. Nogle af de ting jeg ikke ved selv, det ved hun. Hun ved, hvad det er vi mangler at følge op på. Så fra min side er det en tryghed, at hun er med...[...]. Den situation vi står i, der har vi ikke noget overskud til at se hvad det lige er vi skal spørge ind til hos lægen. Men det kan vores sagsbehandler. Hun ved lige hvad det er der skal spørges om. Hun er en rigtig god sagsbehandler."* (Forælder)

## OPLYSNING OG KENDESKAB

### Grundig sagsoplysning og øget kendskab til familien

Sagsbehandler har via sin deltagelse på møderne mulighed for at være på forkant i forhold til sagsoplysningen og den løbende vurdering af, om der er behov for øget støtte til barnet eller familien. Deltagelsen på mødet giver sagsbehandler et førstehåndskendskab til fagpersonerne på Hospitalet, og informationerne, som bliver givet til forældrene. Dette bidrager ifølge kommunen til en grundig sagsoplysning, hvor forældrene undgår at stå som bindeled mellem hospital og sagsbehandler. I de situationer, hvor der måske er tale om en sjælden sygdom hos barnet, kan det være en støtte for forældrene, at de ikke skal genfortælle lægens ord til sagsbehandleren efterfølgende.

*"Det betyder noget, at jeg sidder med derinde til mødet, så forældrene ikke behøver sige de samme ting til mig. Så tror jeg også, de oplever, at jeg tager det alvorligt og gerne vil høre mere om deres barn."* (Sagsbehandler)

Netop interessen for familiens situation og barnets sygdom bliver også påpeget af en forælder fra Kerteminde Kommune:

*"Der er flere gange, hvor mit barn er blevet indlagt, hvor min sagsbehandler er taget med til møder for at finde ud af, hvad der er galt. Jeg oplever, at hun går ind og interesserer sig for sygdommen og for at finde ud af, hvad det handler om. Det er jo ikke en normal sygdom, mit barn har. Det er en meget sjælden sygdom. Så det er meget godt, at sagsbehandleren er med. Så vi bedre kan forstå det i fællesskab." (Forælder)*



**SOCIALRÅDGIVER  
PÅ SKOLE OG  
INSTITUTION**

## TVÆRFAGLIG KOORDINERING – DISTRIKSRÅDGIVNING

I Brøndby kommune har de gode erfaringer med, at distriktsrådgivere ude på skoler og institutioner i kommunen understøtter et godt samarbejde med forældre til børn og unge med handicap.

### **DISTRIKSRÅDGIVNING - KORT FORTALT**

For hvert distrikt i Brøndby Kommune er tilknyttet en sagsbehandler, som sidder fast ude på skole eller dagtilbud en gang om ugen i funktion af distriktsrådgiver.

Distriktsrådgiveren har åben rådgivning i et fast tidsrum på den ugentlige dag. Forældrene kan henvende sig til distriktsrådgiverne, hvis de har behov for hjælp til ekstra støtte. Distriktsrådgiveren kan være med til at afklare, om støtten skal gives i skoleregi, eller om der er behov for støtte via børne-familieafdelingen i kommunen.

Distriktsrådgiveren deltager sammen med PPR på et tværfagligt møde (kompetencecentermøde), hvor lærer eller pædagog kan medbringe sager eller problematikker om et barn, hvor de har behov for tværfaglig sparring. Forældrene kan også deltage i mødet, når det vurderes at være relevant. På kompetencecentermødet drøftes problemstillingen, og alt efter problematikken karakter kan forskellige handlinger iværksættes. Det kan eksempelvis besluttes, at der skal holdes et møde med familien efterfølgende, hvor distriktsrådgiveren også kan deltage. Det kan også være, at skolens medarbejder med sparring fra distriktsrådgivere laver en underretning om barnet til kommunen.

## STØTTE DEN TIDLIGE OG FOREBYGGENDE INDSATS

## TIDLIG OPSPORING

Distriktsrådgiveren har ingen myndighedsbeføjelser, men er udelukkende en tidlig forebyggende indsats med fokus på at understøtte dagtilbuddenes og skolernes indsats, før der er behov for en særlig støtte via børne- og familieafdelingen eller specialrådgivningen. Udover rådgivning i eget regi, har distriktsrådgiveren mulighed for at give barnet eller familien et tilbud efter § 11, stk. 3, psykologforløb, familievejledning efter § 11, stk.8 eller tilbud efter § 11, stk. 7.

### Formål og implementering

Distriktsrådgivningen i Brøndby Kommune blev iværksat for at understøtte fagpersoners arbejde i den tidlige og forebyggende indsats, så børn og familier i udsatte positioner, heriblandt børn med handicap, sikres relevant støtte så tidligt som muligt.

Modellen er indført ved, at medarbejdere som varetager området for børn og unge inklusiv handicap i Brøndby Kommune er tilknyttet forskellige skoler og dagtilbud i kommunen.

### Hvad betyder modellen for forældre og kommune?

#### Tidlig opsporing af psykiske funktionsnedsættelser eller dobbeltproblematikker

Sagsbehandlerne fortæller, at de i kraft af distriktsrådgiverfunktionen kan være et bindeled mellem forældre, skole og myndighed, hvis der er begyndende bekymring for et barn eller ung. Det kan både handle om afklaring og håndtering af psykiske vanskeligheder/funktionsnedsættelser hos barnet, der endnu ikke er diagnosticeret eller varetaget. Det kan også handle om håndtering af andre problematikker hos et barn med funktionsnedsættelse såsom sociale problemer knyttet til barnets forældre. For samarbejdet mellem forældre og kommune betyder dette ifølge distriktsrådgiverne, at det relevante samarbejde etableres allerede i opstartsfasen.

En distriktsrådgiver uddyber, hvordan processen kan foregå:

*”Det udspringer af, at en lærer tager nogle elever op på et kompetencemøde, hvor de forklarer de udfordringer, som de står med. Der er en masse ting i spil: der er PPR, spørgsmålet om, der skal der laves en underretning eller skal barnet have et særligt skoletilbud. Der er nogle forskellige mennesker, som kommer i spil til familien. Hvis der er bekymring for, om at barnet har nogle vanskeligheder hjemmefra, så vil jeg og skolehjemvejlederen oftest blive bedt om at tage sagen. Vi vil tage på et hjemmebesøg og få en dialog med familien. På mødet vil vi tale med dem om,*

## EN ANDEN KASKET GIVER NYE MULIGHEDER

*om det er noget, de genkender - den reaktion barnet har i skolen. Det er sådan nogle af de sager, jeg har startet op"*  
(Distriktsrådgiver)

### Gøre forældre tryk ved samarbejdet med myndighed

Sagsbehandlerne fortæller, at det i nogle tilfælde kan være lettere at oparbejde en dialog med forældrene i deres funktion som distriktsrådgiver end som sagsbehandler i en myndighed. Dette skyldes, at det virker mindre skræmmende for forældrene at tale med dem i det regi, end når de sidder som sagsbehandlere i en myndighed. Sagsbehandlerne oplever, at de kan bruge dette rum til at forklare, hvordan samarbejde med myndigheden foregår, hvis eller når der oprettes en sag i myndigheden, og på den måde gøre forældrene trygge ved processen. En distriktsrådgiver forklarer det på denne måde:

*"I forhold til det, familien selv fortæller, at de har af udfordringer. Det kan være svært for dem at sidde og fortælle det. Med os kan det virke lidt ufarligt, hvor forældrene godt kan fortælle om de problemer, de går og har. Her kan vi så rådgive eller indstille dem til kommunens familievejleder. Vi får motiveret mange forældre til at sige ja til et forløb. "*  
(Distriktsrådgiver)

## FORÆLDRE- SAMARBEJDE

### Støtter de fagprofessionelle i forældresamarbejde


Sagsbehandlerne oplever, at de igennem deres funktion som distriktsrådgivere kan støtte folkeskolelærerne i at få inddraget forældrene i samarbejdet med skolen om barnets skolegang. En sagsbehandler beskriver det således:

*"Det der med at prøve at få forældrene lidt mere på banen i forhold til skolelivet. Det er en helt naturlig ting for os som sagsbehandlere. At arbejde med forældrene. Det gør vi hele tiden. Vi laver ikke noget, hvor de ikke er med. Men sådan er det ikke i skolen. Der er et skolehjemsamarbejde, men forældrene er ikke nødvendigvis så meget på banen. Det er også det, vi er der til. Vi skubber forældrene ind og ansvarliggør dem og medinddrager dem i det skoleliv, der er."*  
(Sagsbehandler)

*"Det der med at prøve at få forældrene lidt mere på banen i forhold til skolelivet." (Sagsbehandler)*

Desuden oplever distriktsrådgiverne, at de kan støtte lærerne i at kvalificere underretninger om barnet samt vurdere, om en underretning er relevant.

Endelig oplever distriktsrådgivere, at de kan indgå som bindeled eller sparringspartnere i samarbejdet mellem skole og forældre. To forældre beskriver, hvordan henholdsvis distriktsrådgiveren og sagsbehandleren fra myndighed i Brøndby Kommune har støttet op om samarbejdet mellem dem og skolen. Denne har på møderne bidraget med viden om barnets



funktionsnedsættelse, familiens situation og relevant lovgivning på området, og har samtidigt fået oplysninger til sagsoplysning af sagen i kommunen og hjulpet med at holde styr på aftaler fra møde til møde og lyttet til forældrenes oplevelse af samarbejdet.

## BILAG 1

### UNDERSØGELSESPØRGSMÅL

### EMNER I SPØRGESKEMAET

## Metode

I dette kapitel beskriver vi de metoder, vi har anvendt i undersøgelsen. Undersøgelsen er baseret på tre datakilder:

- En landsdækkende spørgeskemaundersøgelse i kommunerne
- Gruppeinterview med medarbejdere i fem kommuner
- Individuelle telefoninterview med 17 forældre til børn med handicap i de fem interviewkommuner.

Undersøgelsen skal overordnet svare på følgende spørgsmål:

- Hvad er rammerne for samarbejdet mellem kommuner og forældre til børn med handicap i landets kommuner?
- Hvilke gode erfaringer har kommuner og forældre med specifikke tiltag og generel sagsbehandlingspraksis i forhold til at understøtte et godt samarbejde mellem kommuner og forældre til børn med handicap?

De overordnede spørgsmål besvares ved at:

- Afdække politikker og eventuelle retningslinjer for information til, inddragelse af og samarbejde med forældre til børn med handicapretningslinjer på området ude i landets kommuner ved hjælp af en spørgeskemaundersøgelse.
- Indsamle eksempler på tiltag, der er gode erfaringer med i kommunerne i spørgeskemaundersøgelsen.
- Indsamle uddybende viden om kommunernes gode erfaringer med udvalgte tiltag og generel sagsbehandlingspraksis ved hjælp af interview med kommunalt ansatte i fem udvalgte kommuner.
- Indhente perspektiv på og gode erfaringer med de udvalgte tiltag samt generel sagsbehandlingspraksis fra forældre til børn med handicap gennem telefoninterview.

### SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE

En landsdækkende spørgeskemaundersøgelse til kommunerne skal belyse, hvad rammerne for samarbejdet mellem kommuner og forældre til børn med handicap er i landets kommuner. Herunder kommunernes politikker og eventuelle retningslinjer for information til, inddragelse af og samarbejde med forældre til børn med handicap.

Spørgeskemaet til kommunerne indeholdt spørgsmål om:

- Kommunernes første kontakt med forældre til børn med handicap
- Oplysninger om børn med handicap på kommunens hjemmeside
- Kommunens håndtering af familievejledningsordningen, jf. serviceloven § 11, stk. 8

## BESVARET AF 88 KOMMUNER

- Kommunikation i det fortsatte samarbejde mellem kommunen og familien. Herunder Formaliserede aktiviteter i forhold til samarbejdet såsom dialogmøder, faste samtaler eller kurser.
- Eksempler på kommunale tiltag, som kommunen har gode erfaringer med i forhold til at skabe og understøtte samarbejdet mellem kommunen og forældre til børn med handicap
- Kommunens børne- og handicappolitik samt handicapråd.

Spørgeskemaet bestod af en blanding af spørgsmål med lukkede svarkategorier og bemærkningsfelter, som gav mulighed for at komme med uddybende bemærkninger til kommunens besvarelse.

Spørgeskemaet blev kvalificeret af Ankestyrelsens jurister, konsulent fra VISO og pilottestet i to kommuner.

### Distribution og antal besvarelser

Spørgeskemaet blev sendt til alle landets kommuner den 25. januar 2019 med svarfrist i februar. Efterfølgende rykkede vi for de sidste besvarelser over mail og telefon. Vi blev i processen opmærksomme på, at fire kommuner har forpligtende samarbejde med en anden kommune, hvorfor det ikke var relevant, at de besvarede spørgeskemaet. Det handler om Læsø Kommune, der har forpligtende samarbejde med Frederikshavn Kommune; Dragør Kommune, der har forpligtende samarbejde med Tårnby Kommune; Vallensbæk Kommune, der har forpligtende samarbejde med Ishøj Kommune; og Fanø kommune, der har forpligtende samarbejde med Esbjerg kommune. Seks kommuner har ikke besvaret spørgeskemaet - Billund Kommune, Ringkøbing-Skjern Kommune, Odsherred Kommune, Viborg Kommune, Sønderborg Kommune og Frederiksberg Kommune.

Samlet fik vi dermed svar fra 88 kommuner ud af 94 relevante kommuner, hvilket svarer til en svarprocent på 94 procent.

## INTERVIEW MED KOMMUNER

### INTERVIEW I FEM KOMMUNER

Det overordnede formål med interview med kommuner var at få mere dybdegående og nuanceret viden om enkeltes kommuners praksis og erfaringer i forhold til samarbejdet med forældre til børn med handicap. Særligt med de kommunale tiltag, som kommunen havde gode erfaringer med i forhold til at skabe og opretholde et godt samarbejde. I alt interviewede vi 21 medarbejdere i fem kommuner.

### Udvælgelse af kommuner

Tiltag og interviewkommuner blev udvalgt dels fra spørgeskemaundersøgelsen, hvor alle kommuner havde beskrevet gode erfaringer med specifikke tiltag. Og dels viden om interessante

kommunale tiltag fra Socialstyrelsen og KL. Interessante tiltag blev udvalgt med sigte på variation i tiltagene og kommuners oplevelse af succes med tiltagene samt variation i forhold til kommunestørrelse og geografi. De kommunale tiltag i den kvalitative del af undersøgelsen er derfor ikke udvalgt på baggrund af afdækning af evidens forbundet med tiltagene.

Vi gennemførte gruppeinterview med medarbejdere i fem udvalgte kommuner i maj 2019: Odense Kommune, Lolland Kommune, Brøndby Kommune, Kerteminde Kommune og Holstebro Kommune.

### **Indholdet i interviewene**

Interviewene var semi-strukturerede og handlede om kommunernes erfaringer med:

- Den første kontakt med forældre til børn med handicap.
- Det fortsatte samarbejde med forældre til børn med handicap. Herunder råd og vejledning, løbende kommunikation og faglig koordinering.
- Kommunespecifikke tiltag, som kommunen har gode erfaringer med i forhold til at understøtte et godt samarbejde.

### **Interviewpersoner**

I de fem kommuner gennemførte vi gruppeinterview med sagsbehandlere og andre nøglepersoner på området, eksempelvis mellemledere, faglige koordinatore, sagsbehandlere og sundhedsfaglige medarbejdere.

Vi har i alt talt med 21 kommunale medarbejdere, fordelt på de fem kommuner.

### **Databehandling**

Interviewene varede omkring halvanden time, blev optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet og kodet i databehandlingsprogrammet Nvivo.

Interviewdeltagerne fik citater eller uddrag af rapporten, som var baseret på deres udsagn, i faktuel høring.

## **INTERVIEW MED FORÆLDRE**

Som den tredje datakilde gennemførte vi enkeltinterview over telefonen med forældre til børn med handicap i de fem interviewkommuner, der havde erfaringer med de kommunale initiativer, som kommunerne havde fremhævet. I alt interviewede vi 14 forældre/forældrepar i løbet af maj og juni 2019.

Interviewene var semi-strukturerede og handlede blandt andet om forældrenes erfaringer med:

- Den første kontakt med kommunen.

## **INTERVIEW MED 14 FORÆLDRE**



- Det fortsatte samarbejde med kommunen. Herunder råd og vejledning, løbende kommunikation og faglig koordinering.
- Kommunespecifikke tiltag, som forældrene har modtaget og som kommunen har gode erfaringer med i forhold til at understøtte et godt samarbejde.

Det specifikke indhold i interviewene varierede afhængigt af, hvad der lå interviewpersonerne på sinde. Vi lagde under interviewene vægt på at gøre plads til de enkelte forældres erfaringer og fortællinger.

### **Interviewpersoner**

De 14 forældre, der deltog i interviewene har varierende baggrundsforhold:

- De er bosat i 5 forskellige kommuner i forskellige dele af landet.
- Havde erfaring med forskellige kommunale tiltag.

### **Kontakt til interviewpersonerne**

Vi fik kontakt til forældrene gennem de fem interviewkommuner. Vi bad de fem interviewkommuner videresende en anmodning om deltagelse i et individuelt telefoninterview. Hvis forældrene var interesseret i at deltage videregav kommunen forældrenes kontaktoplysninger, og vi kontaktede dem derefter for at lave en interviewaftale. Interviewet fandt sted over telefon, når det passede ind for forældrene.

### **Databehandling**

Interviewene varede en halv til en hel time, blev optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet og kodet i databehandlingsprogrammet NVivo.

Alle forældre blev garanteret anonymitet i den endelige rapport. Derfor har vi nogle steder i rapporten ændret enkelte oplysninger i de eksempler og forhold, som forældrene beskrev under interviewene. Forældrene fik citater eller uddrag af rapporten, som var baseret på deres udsagn, i faktisk høringsindlæg til offentliggørelse.