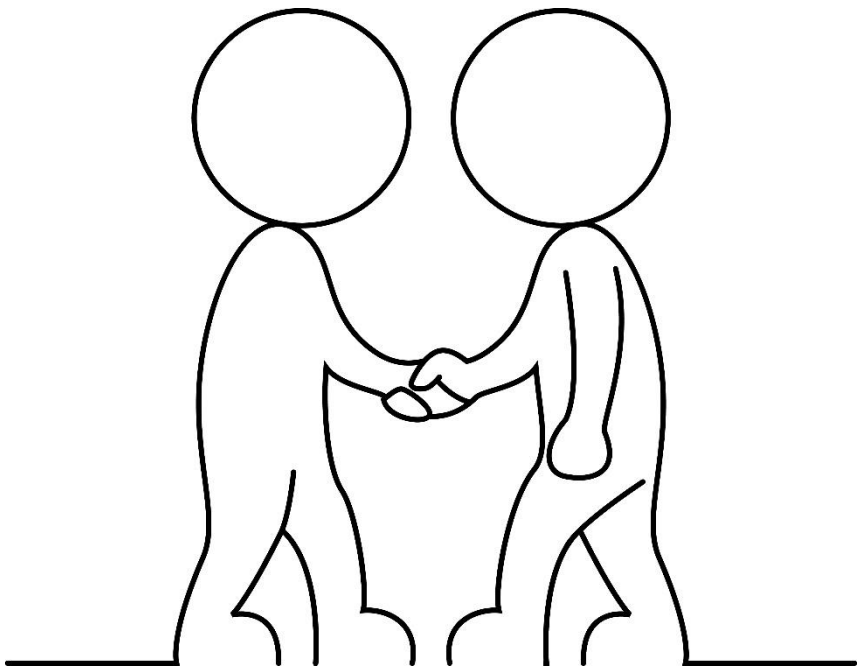


Din faste
sagsbehandler i
Børneområdet



Forord

I Borgercenter Handicap får jeres barn en fast sagsbehandler, der har ansvaret for den hjælp og støtte, borgercentret giver barnet og jer. Det er også sagsbehandleren, der rådgiver jer om jeres muligheder. Det kan godt være, at sagsbehandleren ikke har alle svar, men I kan altid forvente hjælp til, hvordan I kommer videre.

I har en fast sagsbehandler i Borgercenter Handicap, så længe I får hjælp og støtte fra borgercentret.

Pjecen beskriver kort, hvordan vi arbejder sammen med jer. Det er vigtigt for et godt samarbejde, at I og jeres sagsbehandler tidligt får talt om, hvordan samarbejdet bedst kan fungere for jer, og her kan I tage udgangspunkt i denne pjece.

Hvad gør din faste sagsbehandler?

I Borgercenter Handicap arbejder vi for at støtte jer i hverdagen. Det betyder, at jeres faste sagsbehandler sammen med jer vil finde de bedst mulige løsninger inden for de muligheder, der er. Hun vil tale med jer om de behov, I har, og fortælle jer om de muligheder for hjælp og støtte, I kan få i Borgercenter Handicap.

Jeres faste sagsbehandler vil orientere jer, når der sker noget nyt i jeres barns sag. Hun vil også, efter aftale med jer, videreformidle, når der er andre, der skal inddrages.

I nogle situationer vil jeres faste sagsbehandler skulle tale med jeres barn som en del af den loypligtige sagsbehandling. Når hun skal det, vil barnet og I blive informeret på forhånd, så I har mulighed for at forberede jer.

Ny sagsbehandler – hvad så?

Jeres faste sagsbehandler er en del af et fagligt team, hvor man ved rigtig meget om handicaps og muligheder.

I kan opleve at få en ny sagsbehandler, hvis jeres faste sagsbehandler får nyt arbejde, nye opgaver, bliver syg eller går på barsel.

Hvis I får en ny sagsbehandler, vil hun være fra samme faglige team som jeres tidligere sagsbehandler, men da hun er ny, vil der være mange nye opgaver, hun skal lære. Det betyder, at hun måske skal spørge andre, før hun kan give jer et svar på det, I spørger om.

I kan også opleve at få en midlertidig sagsbehandler, indtil jeres nye faste sagsbehandler er ansat. Uanset hvad, kan I få besked om, hvem der er jeres sagsbehandler lige nu.

Hvordan kommer I i kontakt med jeres faste sagsbehandler?

Ring til jeres faste sagsbehandler

I kan ringe til os i hele vores åbningstid, men I træffer bedst jeres sagsbehandler mandag til onsdag samt fredag kl. 9-10 og torsdag kl. 13-14. Jeres sagsbehandler sender sit telefonnummer til jer.

Hvis I ikke får kontakt til jeres sagsbehandler, kan I lægge en besked eller ringe til hovednummeret på tlf. 33 17 88 00. Sagsbehandleren vil vende tilbage til jer inden for to arbejdsdage, medmindre sagsbehandleren vurderer, det er akut.

Skriv til Borgercenter Handicap

Vi passer på jeres personlige oplysninger. Derfor skal I skrive til Borgercenter Handicap via Digital Post via e-Boks eller borger.dk, så sørger vi for, at sagsbehandleren får jeres henvendelse. Se, hvordan I gør, på vores hjemmeside, bch.kk.dk/kontakt.

Har jeres faste sagsbehandler skrevet til jer i e-Boks, kan I skrive tilbage ved at klikke ”Besvar”.

Når I skriver til os, vender vi tilbage til jer inden for 10 arbejdsdage, enten med et svar på det, I spørger om, eller med information om, hvornår I får svar. Hvis I har søgt om noget, gælder de sagsbehandlingsfrister, I kan se på www.bch.kk.dk.

Møder med jeres sagsbehandler

Alt efter hvilken støtte du modtager fra borgercentret, følger vi løbende op i din sag. Du vil altid kunne kontakte din faste sagsbehandler, hvis du har behov for at tale om noget.

Fravær

Når jeres sagsbehandler ikke er på arbejde, fx ved ferie, får I besked, når I

henvender jer. I ferieperioder vil der være en feriemakker, som behandler de ting, der ikke kan vente.