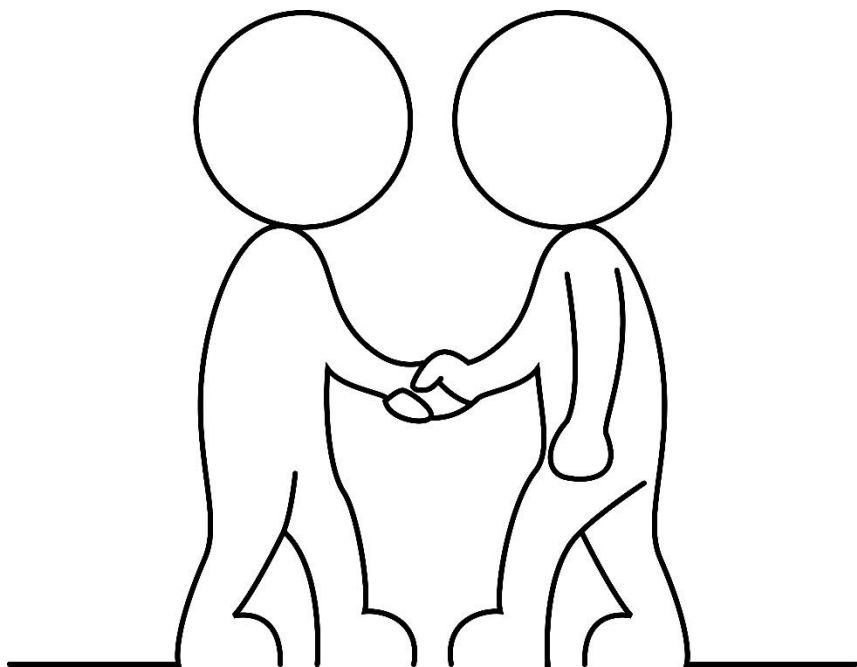


Din faste  
sagsbehandler i  
Modtagelsen -  
HKY



## **Forord**

I Modtagelsen – HKY får I en fast sagsbehandler, der har ansvaret for den hjælp og støtte, I får efter servicelovens paragraf 41 og 42 om merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste. De kaldes også handicapkompenserende ydelser (HKY).

Jeres sagsbehandler kan rådgive jer om jeres muligheder inden for HKY-området og kan hjælpe jer videre, hvis og når I har behov for anden hjælp og støtte.

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?**

Det er jeres faste sagsbehandler i Modtagelsen – HKY, der træffer afgørelser i ansøgninger på merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste.

Jeres sagsbehandler i Modtagelsen – HKY vil orientere jer, når der sker noget nyt, der har betydning for jeres handicapkompenserende ydelser. Han/hun vil også, efter aftale med jer, videreformidle, når der er andre, der skal inddrages.

## **Ny sagsbehandler – hvad så?**

Jeres faste sagsbehandler er en del af et fagligt team, hvor man ved rigtig meget om handicapkompenserende ydelser.

Det kan desværre ske, at I får 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 han/hun være fra samme faglige team som jeres tidligere sagsbehandler, men da vedkommende er ny, vil der være mange nye opgaver, der skal læres. Det betyder, at jeres sagsbehandler måske skal spørge andre, før der kan gives 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.

### *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](http://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](http://www.bch.kk.dk).

### *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 henvendelser, der ikke kan vente.