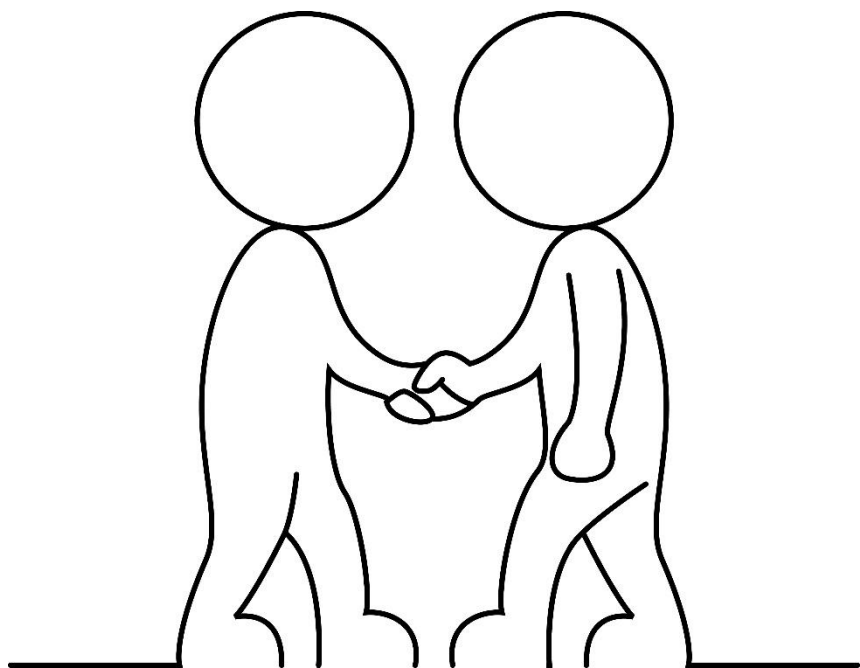


Din faste
sagsbehandler i
Voksenområdet



Forord

I Borgercenter Handicap får du en fast sagsbehandler, der har ansvaret for den hjælp og støtte, borgercentret giver dig. Det er også din sagsbehandler, der kan rådgive dig om dine muligheder. Vi arbejder også tæt sammen med dit bosted, dagtilbud, hjemmevejleder, pårørende eller andre, som er med i dit liv. Det kan godt være, at sagsbehandleren ikke har alle svar, men du kan altid forvente hjælp til, hvordan du kommer videre.

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

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

Hvad gør din faste sagsbehandler?

I Borgercenter Handicap arbejder vi for at støtte dig i dit liv. Derfor vil vi sammen med dig finde ud af, hvordan vi støtter dig. Vi taler om, hvem du har omkring dig i dit liv, som kan hjælpe dig med de ting, der er svære. Og vi taler om, hvad du gerne vil lære.

Din faste sagsbehandler vil sammen med dig finde de bedst mulige løsninger for dig. Det betyder, at hun taler med dig om de behov, du har, og fortæller dig om de muligheder for hjælp og støtte, du har i Borgercenter Handicap.

Din faste sagsbehandler vil fortælle dig, når der sker noget nyt, for eksempel efter du har søgt om noget. Hun vil også fortælle dig, når der bliver besluttet noget, som har betydning for dig, for eksempel når vi træffer en afgørelse.

Ny sagsbehandler – hvad så?

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

Det kan desværre ske, at du får en ny sagsbehandler, hvis din faste sagsbehandler får nyt arbejde, nye opgaver, bliver syg eller går på barsel.

Hvis du får en ny sagsbehandler, vil hun også vide rigtig meget om det, du har brug for, 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 dig et svar på det, du spørger om.

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

Hvordan kommer du i kontakt med din faste sagsbehandler?

Ring til din faste sagsbehandler

Du kan ringe til os i hele vores åbningstid, men du træffer bedst din sagsbehandler mandag til onsdag samt fredag kl. 9-10 og torsdag kl. 13-14. Din sagsbehandler sender sit telefonnummer til dig.

Hvis du ikke får kontakt til din sagsbehandler, kan du 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 dine personlige oplysninger. Derfor skal du skrive til Borgercenter Handicap via Digital Post via e-Boks eller borger.dk, så sørger vi for, at sagsbehandleren får det, du har skrevet. Se, hvordan du gør, på vores hjemmeside, bch.kk.dk/kontakt. Har din faste sagsbehandler skrevet til dig i e-Boks, kan du skrive tilbage ved at klikke ”Besvar”.

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

Møder med din 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 din sagsbehandler ikke er på arbejde, fx ved ferie, får du besked, når du kontakter os. I ferieperioder vil der være en medarbejder fra samme team, som behandler de ting, der ikke kan vente.