

Politiken, 31. okt. 2009

## **Borgere køres ned af kommunalt papirvælde**

**Familier, der kæmper med problemer, løber spidsrod gennem sagslabyrinter.**

*Af Dorrit Saietz*

At få hjælp fra kommunen kan være mere krævende end at have et barn med autisme, ADHD eller hjerneskade.

Kommunernes sagsbehandling er blevet stadig mere uoverskuelig og opsplittet, kritiserer Stig Langvad, formand for Danske Handicaporganisationer.

»Den kommunale sektor har hermetiske skotter mellem de enkelte afdelinger. Tidligere, da sagerne lå i amterne, gik man oftere på tværs for at løse problemerne«, siger han. Handicaporganisationerne har for nylig samlet 42 eksempler på alt for lange kommunale sagsforløb. »De viste entydigt, at lige så snart det var lidt kompliceret, gik på tværs, var lidt dyrt eller krævede særlig viden, så blev sagsbehandlingstiden længere, koordinationen ringere, og borgeren skulle være sin egen sagsbehandler«, siger Stig Langvad.

### **Ringe, skrive, maile og rykke**

Københavnske Maria Mazzoni har måttet søge psykiatrisk hjælp til sig selv, efter at hun i mere end et år har kæmpet for, at hendes datter på 12 år får den nødvendige hjælp til sine omfattende psykiske problemer. Hendes mand kollapsede og har været syg siden slutningen af maj. Maria oplever, at al hendes vågne tid går med at ringe, skrive, maile og rykke for svar hos skiftende instanser, alt imens familien slides mere og mere i laser. »Det er hele systemet og de her procedurer og drejebøger, de hænger sig i. Man bønfalder, man er meget ydmyg, man prøver at please og være venlig i stedet for at skælde ud, fordi de sidder med så meget magt, og man er bange for at brænde sine broer«, siger hun over en stor stak sagsakter i hjemmet på Amager.

### **Årelange ventetider**

Andre borgere oplever årelange sagsbehandlingstider på at få en handicapbil, en afspiller til lydbox eller bare et svar fra kommunen, viser handicaporganisationernes eksempler. Eller det kommer fuldstændig bag på kommunen, at et handikappet barn fylder 18 og skal flytte fra en forvaltning til en anden. Under målsætning om at »sætte borgeren i centrum« har politikerne bag kommunalreformen opnået det stik modsatte, kritiserer Bettina Post, formand for Landsforeningen af Socialrådgivere. »Kommunalreformen har splittet det sociale arbejde op i afgrænsede forvaltninger. Tingene skal skilles ad, man må for eksempel ikke snakke om sociale problemer henne i jobcentret. Borgeren skal have en fuldtidskalender fyldt op med, hvor skal jeg til møde om hvad, hvilke papirer skal jeg have med, og hvem skal jeg tale med«, siger hun.

### **Hård kritik af Københavns Kommune**

Københavns Kommune, hvor familien Mazzoni bor, er i særklasse et dårligt eksempel på systemer, hvor ingen tager ansvar, og hvor det er umuligt for borgeren at trænge igennem, siger Bettina Post. »Det er så ubehagelig en oplevelse at have problemer og skulle have brug for Københavns Kommune. Jeg er glad for, at jeg ikke bor der«, siger

hun.

I Klagenævnet for specialundervisning har man i flere år haft fokus på Københavns Kommune, fordi den har været ekstremt overrepræsenteret i statistikken. København stod i 2008 for 17 procent af alle klager, selv om kommunen kun har 5 procent af landets skoleelever.

### **S: Brug for klogere organisation**

I sin årsrapport taler klagenævnet om de mange »formelle fejl i forbindelse med kommunernes sagsbehandling« og om »mangelfuld og uklar kommunikation i samarbejdet mellem forældre og kommune«. Resultatet er, at »forældre føler sig utrygge ved kommunens sagsbehandling«, skriver nævnet.

Socialordfører Mette Frederiksen (S) betegner sagen om Maria Mazzonis datter som »tragisk«. »Man spilder nogle meget værdifulde måneder af et barns liv. Og familien skal bruge en masse ressourcer på at bekymre sig og koordinere, mens de har det svært i forvejen«, siger hun.

Kommunerne bør i sådanne tilfælde udstyre familien med én sagsbehandler, der kan koordinere hele forløbet og samarbejdet med skole, psykiatri og handikaphjælp. Sagsbehandlingen skal gå hurtigt og ventetid må ikke forekomme, når det handler om børn med handicap. Det vil ikke koste ekstra, mener hun.

»Jeg vil mene, at man kan spare penge ved at organisere sig klogere. Det er jo fjollet, at en af forældrene må træde ud af arbejdsmarkedet for at varetage opgaven, hvis man kan undgå det«, siger hun.