



## Udsatte i Tårnby

Vi skal kigge indad og se hvorfor det er Tårnby har ry for at være en af de værste kommuner hvis man er syg, handikappet eller har særlige behov.

Borgere føler sig ofte ikke fair og ordentligt behandlet. Ofte virker kommunen mere som en modspiller end en medspiller.

### Sagsbehandlingstiderne er for lange

Mange borgere oplever i dag, at sagsbehandlingen er meget lang og tung. Handlinger skubbes til sidste øjeblik, og frister overskrides.

Ofte hører borgerne først fra kommunen få dage før sagsbehandlingstiden udløber. Ikke med et færdigbehandlet svar, men med et brev om at der mangler oplysninger i sagen.

- Vi skal sikre en håndtering og opstart af sager, hvori der indgår en screening af alle henvendelser.

- Screeningen skal ske indenfor 72 timer. Den har til formål at sikre, at alle relevante oplysninger til brug for sagsbehandlingen foreligger i sagen. Derved vil borgerne fremover ikke opleve, at sagsbehandlingen trækker ud alene på grund af manglende oplysninger og/eller dokumenter.

### Sagsbehandlingsforløbet føles tungt

Mange mennesker oplever en besværlig og tung sagsbehandling. De føler sig hverken behandlet imødekommende eller serviceminded.

Brugervenlige oplysninger om muligheder og rettigheder er svære at finde. De oplysninger gives i juraform, og er ikke let forståelig for lægmand.

Ofte møder folk for mange kontaktpersoner, især ved sager der strækker sig igennem flere afdelinger og længere tid.

Det skal tilstræbes, at borgeren har én tilgang til kommunen, én kontaktperson. En person, som hjælper borgeren igennem systemet og igennem de rette instanser, også når det er på tværs af afdelinger. Ankestyrelsen skal ikke være et værktøj til sagsbehandling/afgørelse, ankesagerne skal minimeres

### Udsatte borgere bliver ikke hørt

Foreninger såsom Handicaprådet siger, at de kun i begrænset omfang bliver hørt i Tårnby. Det er ærgerligt, for de ved bedst, hvad der hjælper. Derved mener vi, at man tilsidesætter en



meget vigtig funktion med nyttig viden om, hvordan man opnår bedst mulige resultater for alle parter.

Mennesker som, på grund af stofmisbrug, sindslidelser, hjemløshed eller andre alvorlige problemer, befinder sig i udkanten af- eller udenfor det gængse fællesskab, bliver ofte glemt eller overset, og har ofte ikke overskud til at skulle kæmpe imod systemet.

Vi skal oprette et Hus/Råd for Socialt Udsatte – et naturligt sted at søge råd og hjælp og samtidig et talerør for de udsatte borgere. Vi forestiller os et sted, der i funktion minder om Familiehuset, men med fokus på mennesker i alle former for udsatte livssituationer, gerne med et cafeområde lige indenfor, så det vil føles naturligt at træde ind og der danne rammer om for en uformel "snak". Et sted man er velkommen. Det skal være helt på borgerens vilkår.

Drevet ved en kombination af professionelt personale og frivillige i tæt samarbejde med de institutioner, som dagligt arbejder med de udsatte grupper. Styrken vil ligge i at der kommer støtte og forslag til at hjælpe de udsatte med at finde viljen og evnen til at ændre deres livssituation. Det kunne her også være muligt at tilknytte eksempelvis misbrugskonsulenter m.fl.

Tilknyttet sagsbehandlere, konsulenter, mentorer/vejledere. Frivillige koordinator, Mentorer/vejledere for unge/familier med særlige behov, for Psykisk syge, for misbrugere, for Veteraner mm. Gerne med faste træffedage i måneden hvor de kan kontaktes uden foregående aftale.

- Syge/handikappede unge og deres familier skal tilknyttes en mentor/vejleder fra 16-17 årsalderen, som skal følge familien ind igennem 18 års overgangen
- Alle mennesker med kronisk eller længerevarende udsatte livssituationer skal tilbydes en mentor/vejleder

- Mentorer/Vejledere/ Koordinatorer skal:

- \* Tage imod henvendelser
- \* Assisterer med at finde frem til hvad der er af muligheder for borgeren, og hvad der skal til for at opnå disse.
- \* Guide og assisterer så alle relevante oplysninger fremgår af sagen
- \* Guide igennem de rette forvaltninger mm
- \* Deltage som bisiddere efter behov
- \* Følge op på sagerne på Borgerens vegne

Udsatte *børn, unge og voksne* skal have den korrekte omsorg og støtte. Hver sag skal være en individuel vurdering og beslutning. Ved at sætte mennesket i fokus og ved god dialog skabes der respekt om det enkelte menneske.

Der skal være tillid og råderum til medarbejderne i kommunen, som igennem kurser og uddannelse får styrket fagligheden. Professionalismen vil danne grundlag for mere tillid fra borgere til medarbejdere.

Vi skal arbejde for at skabe endnu bedre rammer for de udsatte såvel som for medarbejderne, der til dagligt arbejder for borgerne i Tårnby Kommune.

