

Afrapportering fra spørgeskemaundersøgelse af forældres oplevelse af samarbejdet med sagsbehandlere i Center for Børn og Unge, Næstved Kommune



Næstved Kommune
Center for Børn og Unge
August 2023

1. Introduktion

Som led arbejdet med at forbedre samarbejdet mellem sagsbehandlerne i Center for Børn og Unge og familier, er det besluttet, at der gennemføres en årlig spørgeskemaundersøgelse af forældres og forældremyndighedsindehaveres oplevelse af samarbejdet.

Spørgeskemaundersøgelserne skal bidrage med viden om, forældrenes oplevelse af samarbejdet med sagsbehandlerne, så der kan sikres en forbedring, der hvor der er behov for det. Spørgeskemaet sendes ud til alle forældre/forældremyndighedsindehavere (omtales forældre i det følgende), som på udsendelsestidspunktet får støtte eller indsatser fra Center for Børn og Unge.

Spørgeskemaet er udarbejdet i en proces med involvering af bl.a. Børne- og Uddannelsesudvalget og Handicaprådet – og derudover har en gruppe forældre hjulpet med at teste og kvalificere spørgeskemaet. Spørgeskema samt invitationsmail er oversat til engelsk, russisk og arabisk for at give forældre, der ikke kan dansk, mulighed for at svare på spørgeskemaet. Det samlede spørgeskema er vedlagt som bilag 3 og "Invitationsmail" til at svare på undersøgelsen er vedlagt som bilag 4.

Den første spørgeskemaundersøgelse blev gennemført i juni 2023, hvor 2.812 forældre til børn med en aktiv sag i Center for Børn og Unge, modtog en invitation i deres eBoks til at besvare spørgeskemaet. Forud for udsendelsen af invitationen var der lavet et opslag om undersøgelsen på kommunens facebookside, ligesom der var udsendt en pressemeddelelse. Undervejs i undersøgelsesperioden blev der udsendt en påmindelse om muligheden for at deltage i undersøgelsen.

I denne rapport findes en sammenfatning af resultaterne fra den første undersøgelse.

Indledningsvist – i afsnittet "Centerchefens sammenfatning og vurdering af resultater fra undersøgelsen" findes en kortfattet præsentation af hovedresultaterne fra undersøgelsen samt centerchefen for Børn og Unges bemærkninger til resultaterne.

Indhold

1. Introduktion	2
2. Centerchefens sammenfatning og vurdering af resultater fra undersøgelsen	3
3. Afrapportering af de samlede resultater fra undersøgelsen	5
3.1 Det generelle samarbejde	6
3.2 Overholdelse af tidsfrister og tilrettelæggelse af møder	8
3.3 Forældrenes bemærkninger til deres besvarelser	10

Bilag

Bilag 1: Afrapportering på besvarelse fra forældre til børn med handicap/diagnoser

Bilag 2: Afrapportering på besvarelser fra forældre, der ikke har angivet, at deres samarbejde med deres sagsbehandler primært skyldes behov for hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos deres barn

Bilag 3: Spørgeskema vedr. oplevelse af samarbejdet med sagsbehandler

Bilag 4: Invitation til at svare på spørgeskema

2. Centerchefens sammenfatning og vurdering af resultater fra undersøgelsen

Det er et stort antal forældre, over 500, der har taget sig tid til at svare på undersøgelsen, og rigtig mange har dertil brugt tid på at skrive uddybende kommentarer. Dette giver et godt indblik i familiernes indtryk af samarbejde med myndighedsfunktionen i Center for Børn og Unge (herefter CBU). Og det giver et indblik, der på en række områder kan og skal benyttes, og gøres handlingsorienterede.

Der er grund til at glæde sig over, at cirka halvdelen af familierne oplever et godt samarbejde og gode forløb med deres sagsbehandlere i CBU. Det betyder, at der er rigtig mange ting der lykkes i hverdagen, selv om familierne kan være i svære situationer. Der er mange gode erfaringer og forløb, der kan bygges på. Samtidig, så er der grund til at ærgre sig over det forholdsvis store mindretal af familier, der har et helt andet indtryk end det gode samarbejde, og som oplever manglende svar, respekt og usikker vejledning i deres samarbejde med CBU. Det er en væsentlig erfaring fra undersøgelsen, og en præmis for fremtidig udvikling, at undersøgelsen klart åbenbarer, at familier helt overvejende er meget glade for eller meget utilfredse med samarbejdet – og at der er en forholdsvis lille gruppe, der synes det bare går nogenlunde okay.

Et af de temaer der gør et stort indtryk er, hvor væsentligt det er, at familierne oplever at de mødes med interesse og ligeværdighed, og at der er løsningsfokus ift. barnet / den unge. Undersøgelsen viser, at mange oplever denne tilgang i mødet med CBU, men viser samtidig, at for mange har den modsatte oplevelse – de oplever, at det primære fokus for CBU er at spare penge, at finde årsager til at afvise hjælp og generelt manglende interesse og empati. Det er tydeligt, at oplevelsen af en empatisk og respektfuld tilgang betyder meget, også når der er udfordringer med tidsfrister eller lignende. Dette kalder på en indsats fra CBUs side for, at langt flere forældre oplever at blive mødt med rette respekt og tilgang – også i en travl hverdag.

Det er også tydeligt, at der efterspørges en struktur for samarbejdet. Det er vigtigt for familierne at vide hvornår næste møde er, hvad der er på dagsorden til mødet, og hvilke afgørelser eller beslutninger der kan være resultatet af mødet. Dette kalder på et forvaltningsmæssigt fokus på systematik i sagsbehandlingen, hvor de overordnede rammer for samarbejde og forløb er kendte for familierne.

Ovenstående to temaer er eksempler på temaer, hvor det er muligt for CBU at imødekomme familiernes behov og ønsker ved kompetenceudvikling og en empatisk og løsningsfokuseret tilgang til samarbejdet med familierne. Og hvor der altså ikke nødvendigvis alene et resultat af sagsbelastning eller andre strukturelle rammevilkår, når samarbejdet ikke lykkes.

Undersøgelsen afdækker også en række punkter, hvor der er utilfredshed, men hvor de gode løsninger ikke alene kan opnås ved en ændret tilgang til samarbejdet med familierne. Manglende overholdelse af svar- og afgørelsesfrister samt manglende tilgængelighed angives blandt de borgere, der oplever et dårligt samarbejde, som væsentlige temaer. Ligeledes opleves afgørelser som mangelfulde eller direkte ulovlige i en række tilfælde. Slutteligt opleves i en række tilfælde, at det går lang tid fra en hjælpende indsats er besluttet, til indsatsen går i gang.

Ovenstående er temaer, hvor det er svært at ændre oplevelsen alene via en ændret tilgang, da temaerne samlet ud over tilgangen til samarbejdet også taler ind i et kapacitetsspørgsmål i en travl hverdag. Dette betyder dog ikke, at der ikke findes fokusområder, som kan forbedre disse spørgsmål:

- Forældrenes oplevelse viser tydeligt nødvendigheden og værdien af et stærkt fokus på det gode arbejdsmiljø, som kan minimere både arbejdsrelateret sygefravær samt opsigelser begrundet i utilfredshed med arbejdsmiljøet. En stabil skare af medarbejdere med fair arbejdsvilkår og rimelige forventninger til opgaveløsningens kvalitet set ift. sagstal medfører bedre sagsforløb for familierne

- En løbende kompetenceudvikling på et lovgivningsmæssigt komplekst område, som er i vedvarende forandring via principafgørelser fra Ankestyrelse, ændret praksis og lignende, så familierne kan have tillid til vejledning og lovformelighed i afgørelserne
- Klare rammer for arbejdet, både med familier og internt, så mest muligt tid kan benyttes på at finde gode tilbud til familierne, med minimalt tidsforbrug til interne arbejdsgange.

De kommende års borgerundersøgelser vil være et meget væsentligt bidrag til at afdække, om de forandringer og udviklingsprojekter der er igangsat, og de der løbende bliver igangsat i den kommende tid, bidrager til et bedre samarbejde, og en bedre hjælp, til familier der samarbejder med CBU.

Afslutningsvis, så giver de mange svar i undersøgelsen og de mange uddybende kommentarer anledning til overvejelser om, hvorvidt der kan findes en måde hvor dialogen med familier om overordnede temaer og rammer for samarbejdet kan blive løbende – og dermed blive en aktiv og gavnlig medspiller for udviklingsarbejdet i CBU. Der er 500 forældre der har engageret sig og svaret på undersøgelsen. I respekt og tak for det, så giver det måske også muligheder for en mere løbende overordnet inddragelse, som kan kvalificere udvikling i CBU.

Daniel Gottrup, Centerchef for Børn og Unge, august 2023.

3. Afrapportering af de samlede resultater fra undersøgelsen

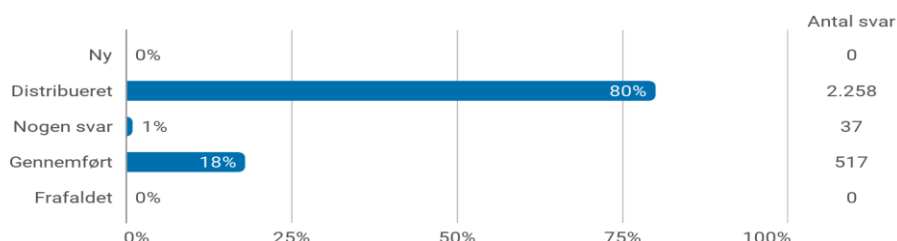
517 forældre har besvaret den første spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaet er udsendt til 2.812 forældre til børn med en aktiv sag i Center for Børn og Unge.

Ved svarfristens udløb d. 27. juni 2023 havde i alt 517 forældre svaret på det fulde spørgeskema, hvilket svarer til en svarprocent på 18%, jf. figur 1 herunder. Derudover er der 37 forældre, der har besvaret en del af spørgeskemaet. Besvarelsesne fra forældre, der kun har besvaret en del af spørgeskemaet, er også taget med i denne afrapportering.¹

Det er ikke muligt at se, hvilke sprog, forældrene har besvaret spørgeskemaet på – men ud fra bemærkningerne kan konstateres, at i hvert fald én forælder har besvaret spørgeskemaet på engelsk.

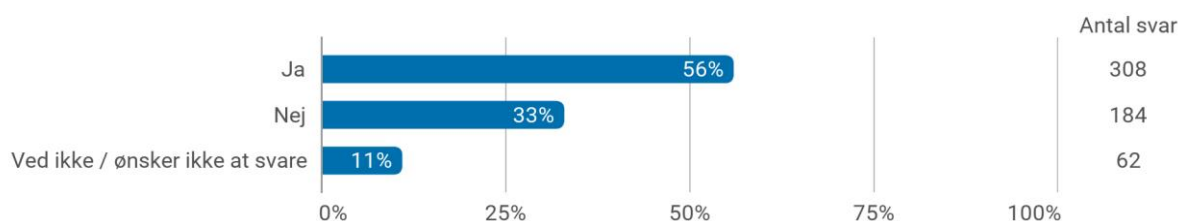
Figur 1: Samlet status på udsendte spørgeskemaer og besvarelser



Flest besvarelser fra forældre til børn, der får hjælp i relation til handicap/diagnoser

Ud af de 564 forældre, der har svaret helt eller delvist på spørgeskemaet, har 308 forældre angivet, at deres samarbejde med Center for Børn og Unge primært skyldes behov hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos deres barn, 184 forældre har angivet, at deres samarbejde ikke primært skyldes behov for hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos deres barn. Endelig har 62 forældre svaret "Ved ikke/ønsker ikke at svare" på spørgsmålet. Forældrene der har svaret "ved ikke/ønsker ikke at svare" er i afrapporteringen lagt sammen med gruppen af forældre, der har angivet, at deres samarbejde ikke primært skyldes behov for hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos deres barn.

Figur 2: Fordeling af svar på spørgsmålet: "Vores samarbejde med vores sagsbehandler skyldes primært behov for hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos vores barn."



I de følgende afsnit beskrives forældrenes oplevelse af samarbejdet samlet set – og derudover er det bemærket, hvis der ses at være væsentlige forskelle i oplevelserne mellem de forældre, der har angivet, at de får hjælp i relation til handicap og diagnoser – og dem, der har angivet, at de ikke får hjælp i relation til handicap og diagnoser hos deres barn. I vedlagte bilag 1 og 2 findes særskilte præsentationer af besvarelsesne for de to grupper.

Af hensyn til læsevenligheden benævnes de to grupper af forældre således i det følgende:

- forældre der får hjælp i relation til handicap/diagnoser hos deres barn
- forældre der får hjælp i relation til sociale/familiemæssige problemstillinger.

¹ Dette betyder, at der er et forskelligt antal forældre, der har svaret på de forskellige spørgsmål – og dette vil fremgå af figurene fra besvarelsesne, som præsenteres i rapporten.

3.1 Det generelle samarbejde

Stor variation i forældrenes oplevelse af samarbejdet med sagsbehandlerne

Som det fremgår af figur 3 på næste side, er det meget forskelligt, hvordan forældrene oplever samarbejdet med deres sagsbehandler. Der er en generel tendens til, at omkring halvdelen af forældrene har svaret at de oplever, at deres sagsbehandler gør sit bedste for at finde løsninger, at sagsbehandleren involverer dem i beslutninger og er god til at forstå og respektere forældrenes ønsker og behov samt at sagsbehandleren generelt er med til at sikre et godt samarbejde.

På den anden side giver mellem 35% og 42% udtryk for, at de oplever samarbejdet som værende dårligt. Den resterende gruppe på mellem 11% og 16% giver udtryk for, at de hverken oplever samarbejdet som værende godt eller dårligt.

Der er en tendens til, at forældre der får hjælp i relation til sociale/familiemæssige problemstillinger oplever samarbejdet som værende bedre end de forældre, der får hjælp i forbindelse med handicap eller diagnoser hos deres barn – men der er ikke stor forskel i fordelingen af svarene mellem de to grupper. (I bilag 1 og 2 findes uddybende beskrivelser af besvarelsenerne for de to grupper).

En stor gruppe forældre oplever ikke at få den nødvendige information

Der er en relativt stor andel forældre (41%), der giver udtryk for, at de ikke oplever, at sagsbehandler sikrer, at de får den nødvendige information om deres sag. Lidt under halvdelen (44%) oplever, at de får den nødvendige information.

Fordelingen af besvarelsener er stort set ens fra forældre der får hjælp i relation til sociale/familiemæssige problemstillinger og forældre, der får hjælp i forbindelse med handicap eller diagnoser hos deres barn.

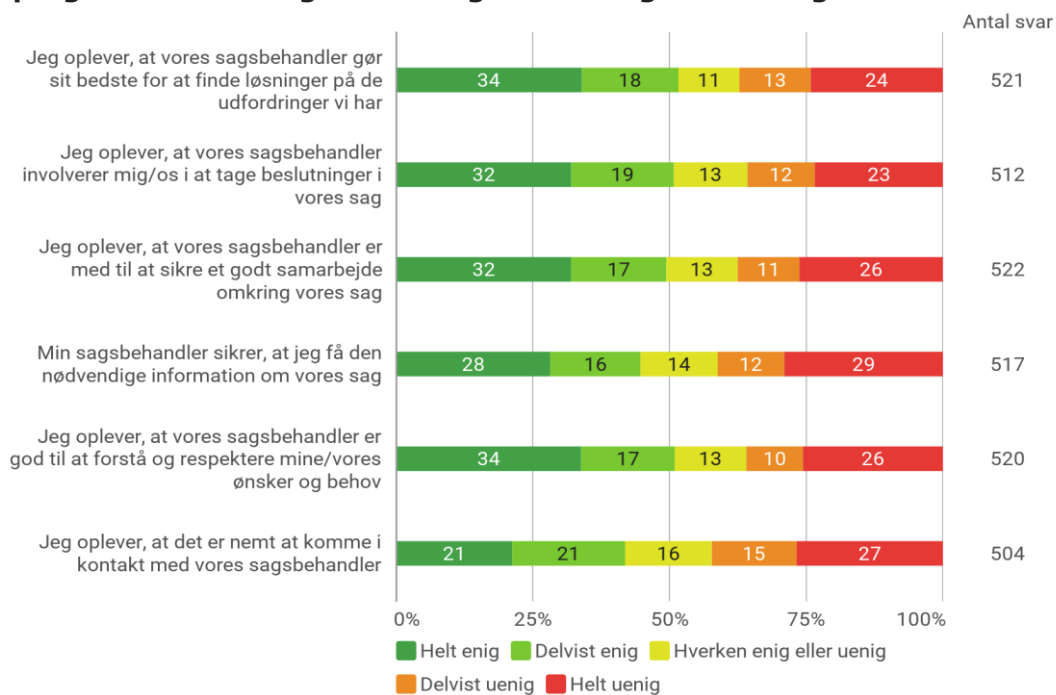
Det er svært at komme i kontakt med sagsbehandler

Der er en stor andel forældre (42%), der oplever, at det ikke er nemt at komme i kontakt med deres sagsbehandler. En lige så stor gruppe giver dog udtryk for, at de oplever, at det er nemt at komme i kontakt med sagsbehandlingen.

Forældre der har angivet, at de får hjælp i forbindelse med handicap eller diagnoser hos deres barn giver i højere grad udtryk for, at de oplever, at det er svært at komme i kontakt med sagsbehandler end det er tilfældet for forældre, der får hjælp i relation til sociale/familiemæssige problemstillinger.

Figur 3: Fordeling af besvarelser på spørgsmål vedr. samarbejdet med sagsbehandler

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?



3.2 Overholdelse af tidsfrister og tilrettelæggelse af møder

Udfordringer vedr. overholdelse af tidsfrister

Under halvdelen af forældrene (39-44%) har svaret, at de ikke oplever at blive orienteret om tidsfrister for afgørelser, at de ikke oplever at tidsfrister for afgørelser overholdes – og tilsvarende at de ikke oplever at blive orienteret, når tidsfrister ikke overholdes.

På den anden side er der mellem 40% og 45% der har svaret, at de oplever at blive orienteret om tidsfrister, at tidsfrister overholdes og at de orienteres, når tidsfrister ikke overholdes. Endelig har omkring 1/6 svaret "hverken enig eller uenig" til udsagnene vedr. overholdelse af tidsfrister.

Besvarelser fra forældre der får hjælp i relation til sociale/familiemæssige problemstillinger og forældre, der får hjælp i forbindelse med handicap eller diagnoser hos deres barn skiller sig lidt ud fra hinanden. Således er der blandt forældre, der får hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos deres barn, en noget større andel (16-19%), der har svaret "hverken enig eller uenig" – hvilket kan tolkes i retning af, at de enten er i tvivl eller at de har varierende oplevelser. For forældre der får hjælp i relation til sociale/familiemæssige problemstillinger har 10-12% svaret "hverken enig eller uenig".

Svar på henvendelser/spørgsmål inden for 15 arbejdsdage

I Næstved Kommune er det politisk besluttet, at borgere kan forvente at få svar inden for 15 arbejdsdage, når de henvender sig med spørgsmål eller ønsker at blive kontaktet af kommunen. Ud af dem, der har svaret på spørgeskemaundersøgelsen oplever lidt over halvdelen, at sagsbehandlere lever op til dette – mens omkring 1/3 ikke oplever det.

Møder kan tilrettelægges, så det passer ind i familiernes hverdag

På spørgsmålet om tilrettelæggelse af møder, giver 62% udtryk for, at de oplever, at møder med deres sagsbehandler kan tilrettelægges på en måde, så det passer ind deres hverdag. 22% giver udtryk for at de ikke oplever, at det er tilfældet, og endelig har 16% svaret "hverken enig eller uenig" til spørgsmålet.

Fordelingen af besvarelser er stort set ens fra forældre der får hjælp i relation til sociale/familiemæssige og forældre, der får hjælp i forbindelse med handicap eller diagnoser hos deres barn.

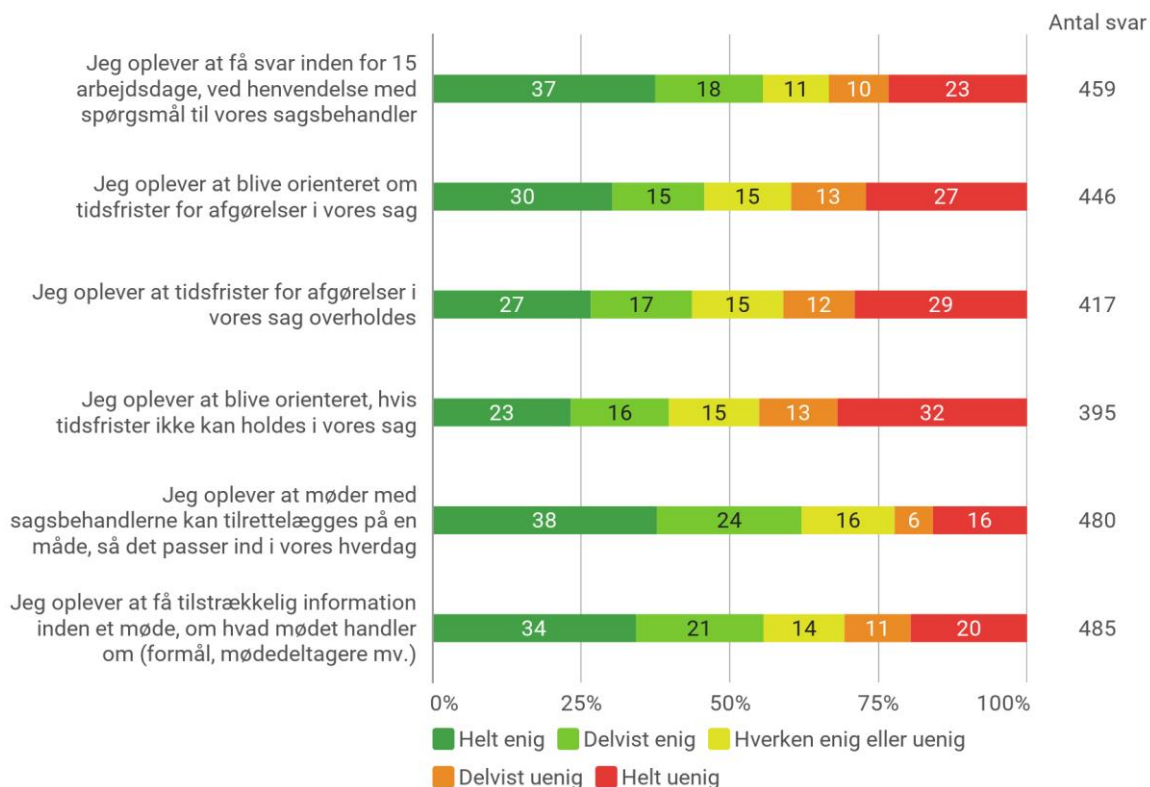
Information forud for møder

Lidt over halvdelen af forældrene angiver, at de oplever at få tilstrækkelig information forud for møder med deres sagsbehandler – og omvendt angiver knap 1/3 at de ikke oplever at få tilstrækkelig information.

Der er en tendens til, at der, blandt forældre der får hjælp i relation til sociale/familiemæssige problemstillinger både er større andel, der oplever at få tilstrækkelig information forud for møder (58%) – og en større andel der ikke oplever at få tilstrækkelig information (33%). Blandt forældre, der får hjælp i relation til handicap/diagnoser hos deres barn, oplever 54% at få tilstrækkelig information forud for møder, mens 30% ikke oplever det.

Figur 4: Fordeling af besvarelser på spørgsmål vedr. overholdelse af tidsfrister og tilrettelæggelse af møder

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?



3.3 Forældrenes bemærkninger til deres besvarelser

Afslutningsvist i spørgeskemaet var der mulighed for at komme med uddybende bemærkninger til såvel de svar, der var givet i spørgeskemaet som øvrige forhold, forældrene måtte ønske at kommentere (to bemærkningsfelter i spørgeskemaet).

De samlede bemærkninger er ikke indeholdt i denne rapport, idet de er vurderet at indeholde oplysninger og/eller være skrevet på en måde, hvor det er muligt at henvise dem til bestemte børn og familier, hvis man bare har det mindste kendskab til de berørte familiers situation. Dette vurderes at være tilfældet uanset om navne, steder mv. slettes fra bemærkninger.

347 bemærkninger fra forældre

Nogle forældre har skrevet én bemærkning, andre har skrevet to bemærkninger – og endelig har nogle forældre undladt at bruge muligheden for at skrive bemærkninger. I alt der kommet 347 bemærkninger fra forældrene.

Med henblik på at skabe overskuelighed og kunne bruge bemærkningerne i det videre arbejde, har administrationen kategoriseret bemærkningerne i følgende seks kategorier (i parentes er angivet, hvor mange bemærkninger, der har været inden for den enkelte kategori).

- Generel tilfredshed med samarbejdet (41 bemærkninger)
- Generel utilfredshed med samarbejdet og mange sagsbehandlerskift (34 bemærkninger)
- Generel utilfredshed med samarbejdet (216 bemærkninger)
- Begrænset erfaring med samarbejdet (11 bemærkninger)
- Begrænset/manglende involvering af far (11 bemærkninger)
- Ønsker om andre spørgsmål i spørgeskemaet (34 bemærkninger)

Indholdet i bemærkningerne behandles yderligere i de kommende afsnit.

41 bemærkninger udtrykker tilfredshed med samarbejdet

I bemærkningerne som udtrykker tilfredshed med samarbejdet, er der nogle ord og karakteristika ved oplevelsen af sagsbehandleren og samarbejdet, som går igen, og som giver en god pejling af, hvad det er, der er vigtigt for familierne, når samarbejdet opleves som værende godt.

Således beskrives sagsbehandlerne med følgende ord:

- kompetent og dygtig
- professionel
- sympatisk
- empatisk
- nærværende, forstående og lyttende
- imødekommende og hjælpsom
- tillidsvækkende og tillidsopbyggende.

Ligeledes fremhæves følgende adfærd hos sagsbehandleren:

- overholder aftaler og er til at stole på
- følger op
- svarer hurtigt
- er oplysende
- er der for os, når vi har brug for det
- respekterer os
- udviser vilje til at hjælpe os
- brænder for sit job.

Der beskrives oplevelser af at blive set, hørt og forstået og flere skriver, at de oplever, at sagsbehandlerne har været en stor hjælp og gjort en forskel for dem og deres familie. Endelig beskriver en, at det ikke er altid vedkommende får det, som han/hun gerne vil have det – men at der altid bliver fundet en løsning, så det passer ind alligevel.

Der ses ikke at være væsentlige forskelle i bemærkningerne alt efter om de er fra forældre, der får hjælp i relation til handicap/diagnoser hos deres barn – eller fra forældre der får hjælp i relation til sociale/familiemæssige problemstillinger.

34 bemærkninger udtrykker utilfredshed med samarbejdet og mange sagsbehandlerskift

Denne gruppe af bemærkninger er alle fra forældre, der giver udtryk for, at de har oplevet rigtig mange sagsbehandlerskift. En nævner f.eks. 11 forskellige sagsbehandlere gennem 8 år, mens en anden giver udtryk for at have skiftet sagsbehandler 5 gange inden for de seneste år.

Generelt gives der udtryk for, at de mange sagsbehandlerskift er udfordrende, da familierne oplever at skulle "genfortælle" deres historie og situation rigtig mange gange og at de nye sagsbehandlere har svært ved at sætte sig ind i/have viden om deres sager og/eller lovgivningen, særligt på handicapområdet. Dette giver hos mange en oplevelse af at skulle starte forfra igen og igen.

Mange beskriver oplevelser med, at der ikke er givet besked ved sagsbehandlerskifte og at familien først opdager, at de har fået ny sagsbehandler i forbindelse med møde eller anden kontakt til kommunen.

Udover udfordringen med de mange sagsbehandlerskift, er der også beskrivelser af oplevelser af samarbejdet med sagsbehandlerne. Disse er taget med i det næste afsnit, hvor bemærkningerne vedr. "generel utilfredshed" beskrives.

216 bemærkninger udtrykker generel utilfredshed med samarbejdet

Bemærkningerne under kategorien "generel utilfredshed" indeholder bemærkninger i relation til forskelligartede oplevelser, der dog har det til fælles, at samarbejdet opleves som mere eller mindre utilfredsstillende.

Nogle bemærkninger indeholder en markant kritik af en række forskellige forhold ved samarbejdet og til tider en oplevelse af sagsbehandlere, der ikke ønsker at hjælpe. Andre bemærkninger giver udtryk for en oplevelse af sagsbehandlere der gerne vil hjælpe, men som ikke har f.eks. tid, faglighed eller beslutningskompetence til at hjælpe. Endelig giver en del bemærkninger udtryk for en oplevelse af, at det ofte er økonomien på området, der er styrende for, om de kan få bevilliget hjælp.

Der er også en del bemærkninger, som udtaler udfordringer med og kritik at lange ventetider på igangsættelse af indsatser. Dette vedrører ikke direkte samarbejdet med sagsbehandleren, men har naturligvis stor betydning for familien og dermed oplevelsen af samarbejdet med og hjælpen fra Center for Børn og Unge.

I forældrenes bemærkninger går følgende ord og sætninger igen i beskrivelsen af forældrenes oplevelse af samarbejdet med sagsbehandlerne:

- useriøs, uprofessionel og ikke tilstrækkeligt kompetent sagsbehandling
- manglende forståelse og indsigt i diagnoser
- manglende respekt, ydmyghed og forståelse over for familiens situation
- at de ikke bliver lyttet til og mødt i øjenhøjde med ligeværdighed og nysgerrighed
- at sagsbehandler ikke hilser/giver hånd til og kommer for sent til møder
- intimidering/trusler samt nedladende og bedrevidende adfærd fra sagsbehandler
- at deres barns udfordringer ikke bliver taget seriøst og at de ikke har fået relevant og meningsfuld hjælp
- at sagsbehandler bare skal "sætte et flueben" i fht. at overholde lovgivningen, men ikke reelt hjælpe familien
- at de oplever sagsbehandlere, der har for travlt
- at der er gode intentioner men ingen mulige løsninger
- oplevelse af at der er mere fokus på, hvad der ikke kan lade sig gøre end at komme med forslag til løsninger
- at alt handler om penge

- oplevelse af at være nedprioriteret, overset og overladt til sig selv – og at det er en kamp at få hjælp.

I forhold til lovgivning og tidsfrister har forældrene skrevet bemærkninger, der giver udtryk for følgende oplevelser:

- manglende overholdelse af lovgivning og tidsfrister
- manglende eller ukorrekt information om ventetider, frister, fristforlængelser mv.
- manglende eller ukorrekt vejledning om rettigheder og muligheder
- udfordringer med eller ukorrekt udbetaling af tabt arbejdsfortjeneste
- manglende involvering af barn/ung og familie, herunder oplevelser med, at sagsbehandler ikke har set/mødt familie og/eller barn
- manglende mødeindkaldelser og dagsordener forud for møder samt manglende referater og/eller opfølgning på aftaler fra møder
- mangler at se og blive involveret i handleplaner
- at det kan være nødvendigt at bruge partsrepræsentanter/advokater, Ankestyrelse og/eller Borgerrådgiver for at kunne få hjælp.

I forhold til kontakten til og tilgængelighed af sagsbehandlerne, går følgende bemærkninger igen:

- meget svært at få kontakt til sagsbehandler
- oplevelse af meget sjældent at høre fra sagsbehandler
- mange aflysninger af aftaler, f.eks. pga. sygdom hos sagsbehandler
- manglende information om at sagsbehandler er sygemeldt
- sagsbehandler svarer ikke på henvendelser (skriftlige eller telefoniske) og er svær at få kontakt til
- meget korte svarfrister, når familien skal svare tilbage (og i enkelte tilfælde nævnes høringer som sendes ud i ferieperioder)
- der indkaldes til møder med meget kort varsel
- oplevelse af at det ikke er muligt at komme i kontakt med sagsbehandler i akutte situationer.

Endelig udtrykker en bemærkning et ønske om at sagsbehandler kunne tjekke op på ældre børn via telefon mellem officielle statusmøder – så de føler sig inddraget og måske tør tale inden ”det koger over”.

11 bemærkninger fra forældre, som har begrænset erfaring med samarbejdet

Bemærkningerne i denne kategori varierer en del; fra forældre som beskriver en frustration over at de har haft mange sagsbehandlere og ikke har erfaring med samarbejdet med den nuværende til forældre som netop har opstartet et samarbejde med deres første sagsbehandler.

11 bemærkninger vedr. begrænset eller manglende involvering af far

Disse bemærkninger vedrører situationer/sager hvor fædre beskriver en oplevelse af ikke at være involveret i deres barns/børns sager til trods for fælles forældremyndighed (men ikke fælles bopæl). I nogle af bemærkningerne beskrives det fra fædre, at de slet ikke havde kendskab til, at deres barn havde en sag i Center for Børn og Unge.

Der gives udtryk for frustration over, at en del oplysninger vedr. deres børn går tabt, når far ikke informeres eller involveres.

Endvidere beskrives i flere bemærkninger en oplevelse af at sagsbehandleren lytter til og forfordeler mødrene frem for fædre i sager med uenighed.

24 bemærkninger med ønsker til andre spørgsmål i spørgeskemaet

Der gives udtryk for følgende ønsker til andre spørgsmålstemaer i spørgeskemaet:

- oplevelse af samarbejdet med tidligere sagsbehandlere
- antal sagsbehandlerskift/hvor længe har man haft nuværende sagsbehandler
- om sagsbehandler overholder de aftalte mødetider
- ventetider på udredning, igangsættelse af indsatser mv.
- vejledning i fht. lovgivning og muligheder for hjælp

- overholdelse af lovgivning
- hvorvidt sagsbehandlers vurdering afspejler de udfordringer og behov, som forældre og/eller andre faggrupper har beskrevet
- om man oplever at sagsbehandler har viden nok om forskellige diagnoser
- om man oplever at sagsbehandler har kendskab nok til de forskellige tilbud
- processen med opstart af familiens sag
- hvordan forløbet kan gøres bedre
- om man ønsker en ny sagsbehandler
- om man føler sig mødt ligeværdigt
- om sagsbehandlingen har været præget af ekstra økonomiske omkostninger for familien
- mulighed for at skrive kommentarer ud for alle spørgsmål.

Derudover skriver en et ønske om at der bliver spurgt til, om man ønsker, at besvarelsen skal være anonym. I den forbindelse bemærkes, at alle besvarelser er anonyme. Dette både af hensyn til den enkelte borger/familie og af hensyn til kommunens overholdelse af gældende persondatalovgivning.

Endelig giver et par bemærkninger udtryk for et ønske om, at der sendes et tilsvarende spørgeskema ud fra Center for Dagtilbud og Skole i fht. børn med særlige behov.

Bilag 1: Afrapportering på besvarelse fra forældre til børn med handicap/diagnoser

Besvarelser fra 308 forældre

Der er i alt kommet besvarelser fra 308 forældre, der har angivet, at deres samarbejde med deres sagsbehandler primært skyldes behov for hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos deres barn.

Det generelle samarbejde

Stor variation i forældrenes oplevelse af samarbejdet

Omkring halvdelen af de forældre, der har svaret på spørgeskemaet, har angivet, at de oplever, at deres sagsbehandler gør sit bedste, for at finde løsninger, at sagsbehandleren involverer dem i beslutninger og god til at forstå og respektere forældrenes ønsker og behov samt at sagsbehandleren generelt er med til at sikre et godt samarbejde.

37-38% af forældrene har svaret, at de er helt eller delvist uenige i udsagnene vedr. samarbejdet – og de oplever således samarbejdet som værende mindre godt/dårligt.

En stor gruppe forældre oplever ikke at få den nødvendige information

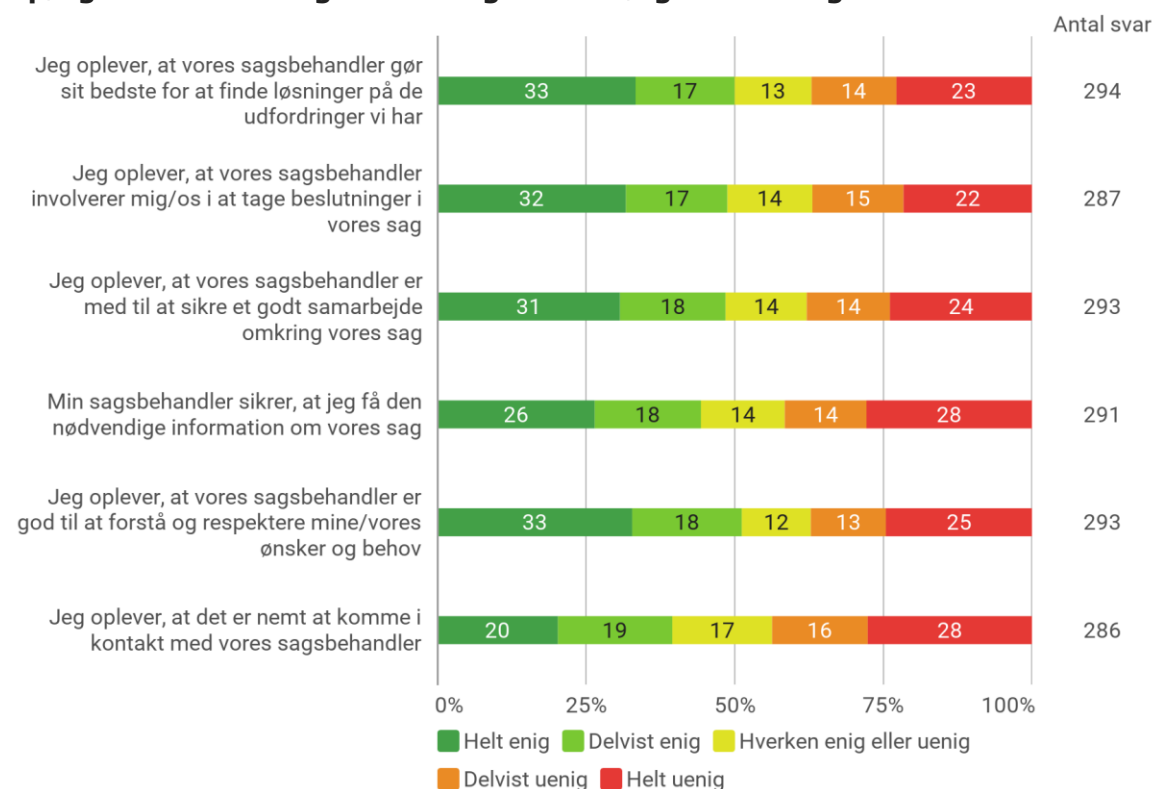
Lidt under halvdelen (44%) af forældrene oplever, at sagsbehandleren sikrer, at de får den nødvendige information om deres sag, mens en næsten lige så stor gruppe (42%) oplever, at de ikke får den nødvendige information.

Det er svært at komme i kontakt med sagsbehandler

Lidt under halvdelen af forældrene har svaret, at de ikke oplever, at det er nemt at komme i kontakt med deres sagsbehandler. Lidt over 1/3 giver udtryk for den modsatte oplevelse – nemlig at de oplever, at det er nemt at komme i kontakt med deres sagsbehandler.

Figur 5: Fordeling af besvarelser på spørgsmål vedr. samarbejdet med sagsbehandler

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?



Udfordringer vedr. overholdelse af tidsfrister

39-41% af forældrene giver udtryk for, at de ikke oplever at blive orienteret om tidsfrister for afgørelser, at de ikke oplever at tidsfrister for afgørelser overholdes – og tilsvarende at de ikke oplever at blive orienteret, når tidsfrister ikke overholdes.

Omvendt har 40-45% svaret, at de oplever at blive orienteret om tidsfrister, at tidsfrister overholdes og at de orienteres, når tidsfrister ikke overholdes.

Svar på henvendelser/spørgsmål inden for 15 arbejdsdage

Over halvdelen af forældrene oplever at få svar på henvendelser inden for 15 arbejdsdage – og ca. 1/3 oplever, at de ikke får svar.

Møder kan tilrettelægges, så det passer ind i familiernes hverdag

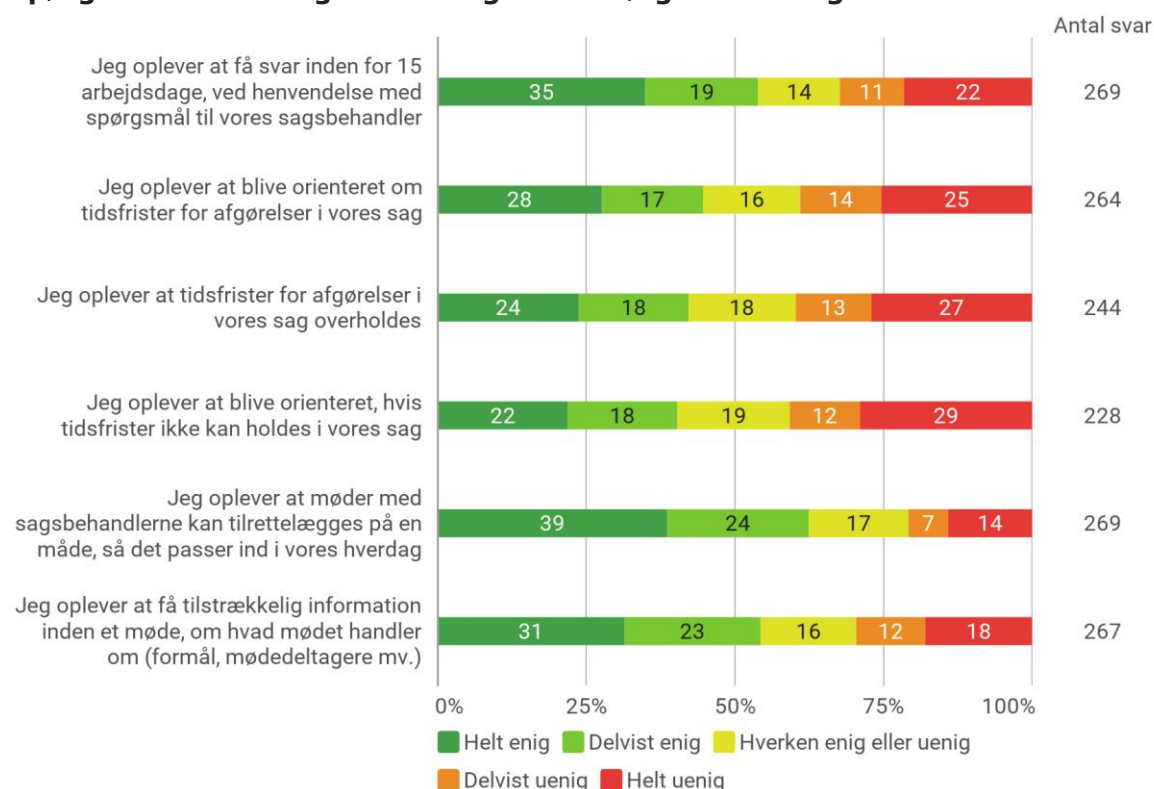
63% af forældrene har svaret, at de er helt eller delvist enige i, at møder kan tilrettelægges på en måde, så det passer ind i deres hverdag. Omvendt har 21% svaret, at de ikke oplever, at det er tilfældet.

Information forud for møder

Lidt over halvdelen (54%) har svaret, at de er helt eller delvist enige i, at de får tilstrækkelig information forud for et møde. Knap 1/3 oplever ikke at få tilstrækkelig information.

Figur 6: Fordeling af besvarelser på spørgsmål vedr. overholdelse af tidsfrister og tilrettelæggelse af møder

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?



Bilag 2: Afrapportering på besvarelser fra forældre, der ikke har angivet, at deres samarbejde med deres sagsbehandler primært skyldes behov for hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos deres barn

Besvarelser fra 246 forældre

Der er i alt kommet besvarelser fra 246 forældre, der har angivet, at deres samarbejde med deres sagsbehandler ikke primært skyldes behov for hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos deres barn.

Det generelle samarbejde

Stor variation i forældrenes oplevelse af samarbejdet

Halvdelen eller lidt over halvdelen af de forældre, der har svaret på spørgeskemaet, har angivet, at de oplever, at deres sagsbehandler gør sit bedste, for at finde løsninger, at sagsbehandleren involverer dem i beslutninger og er god til at forstå og respektere deres ønsker og behov samt at sagsbehandleren generelt er med til at sikre et godt samarbejde.

34-37% af forældrene har svaret, at de er helt eller delvist uenige i udsagnene vedr. samarbejdet – og de oplever således samarbejdet som værende svært/utilstrækkeligt.

En stor gruppe forældre oplever ikke at få den nødvendige information

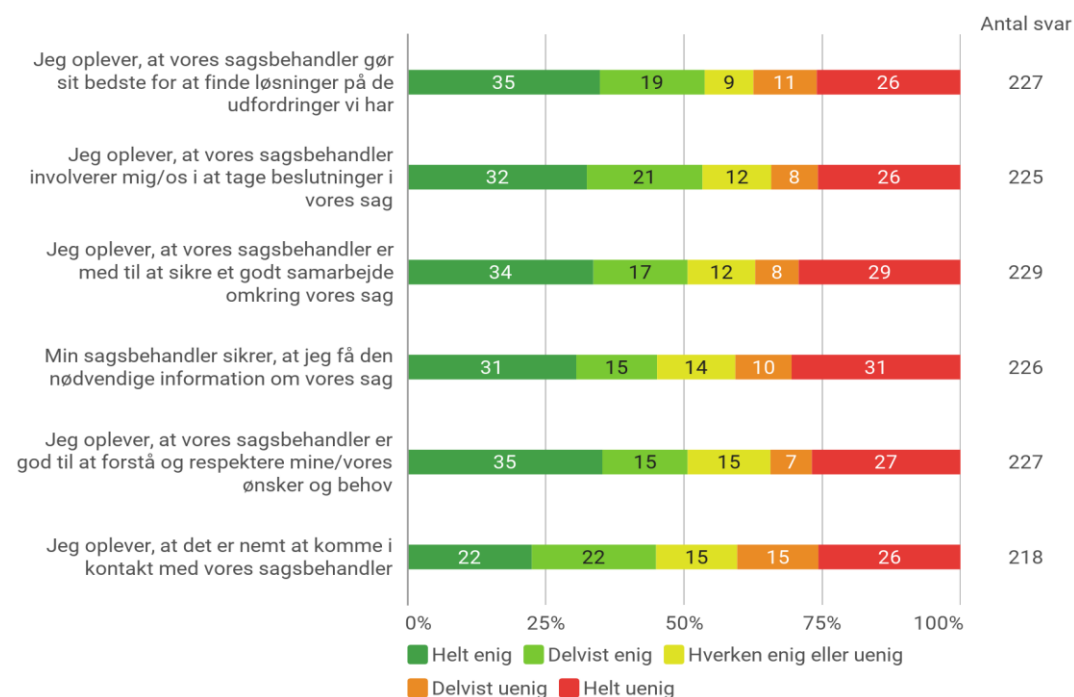
Lidt under halvdelen (46%) oplever at sagsbehandleren sikrer, at de får den nødvendige information om deres sag, mens en næste lige så stor gruppe (41%) oplever, at de ikke får den nødvendige information.

Blandende oplevelser i forhold til kontakt med sagsbehandler

44% af forældrene oplever, at det er nemt at komme i kontakt med sagsbehandleren – og næsten lige så mange (41%) oplever, at det er svært.

Figur 7: Fordeling af besvarelser på spørgsmål vedr. samarbejdet med sagsbehandler

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?



Overholdelse af tidsfrister og tilrettelæggelse af møder

Orientering om og overholdelse af tidsfrister

Næsten halvdelen (46-47%) af forældrene har svaret, at de oplever at blive orienteret om tidsfrister for afgørelser og at de oplever at tidsfrister for afgørelser overholdes. 41-43% har den modsatte oplevelse; nemlig at de ikke orienteres om tidsfrister for afgørelser og at tidsfrister for afgørelse ikke overholdes.

39% har svaret, at de oplever at blive orienteret, når tidsfrister ikke overholdes – mens 51% har svaret, at de ikke oplever at blive orienteret.

Svar på henvendelser/spørgsmål inden for 15 arbejdsdage

Over halvdelen (58%) af forældrene oplever at få svar på henvendelser inden for 15 arbejdsdage – og godt 1/3 oplever, at de ikke får svar.

Møder kan tilrettelægges, så det passer ind i familiernes hverdag

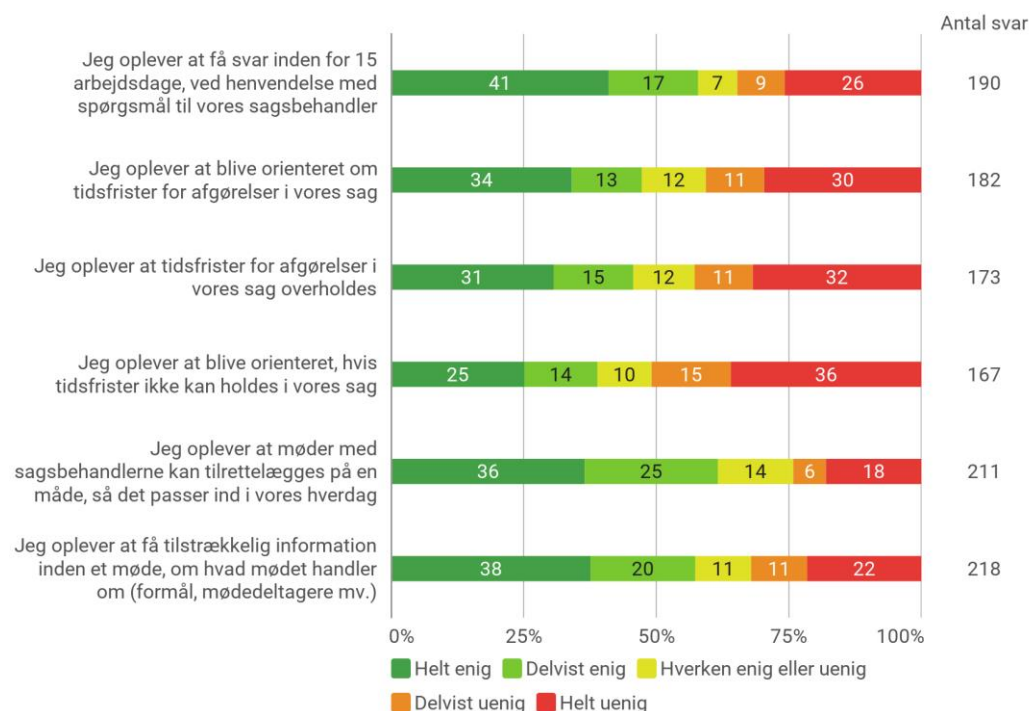
61% af forældrene har svaret, at de er helt eller delvist enige i, at møder kan tilrettelægges på en måde, så det passer ind i deres hverdag. Omvendt har 24% svaret, at de ikke oplever, at det er tilfældet.

Information forud for møder

Over halvdelen (58%) giver udtryk for, at de oplever at få tilstrækkelig information forud for et møde. 1/3 oplever ikke at få tilstrækkelig information.

Figur 8: Fordeling af besvarelser på spørgsmål vedr. overholdelse af tidsfrister og tilrettelæggelse af møder

Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?



Velkommen til spørgeskemaet

Welcome to the questionnaire - Choose your preferred language option at the bottom of this page

Добро пожаловать в анкету - Выберите язык внизу страницы

حدد اللغة في أسفل الصفحة مرحبا بكم في الاستبيان

Velkommen til spørgeskemaet

Tak fordi du vil hjælpe os ved at besvare dette spørgeskema om din oplevelse af samarbejdet med jeres sagsbehandler i Center for Børn og Unge. Det er med til at give os værdifuld viden om, hvordan samarbejdet med os bliver oplevet - og hvor vi kan forbedre os.

Om spørgeskemaet

På de følgende sider vil du blive præsenteret for en række udsagn om din oplevelse af samarbejdet med jeres sagsbehandler. For hvert udsagn vil vi bede dig om at angive, hvor enig eller uenig du er i udsagnet. Ud for alle udsagn er der også mulighed for at svare "ved ikke"/"ikke relevant".

På sidste side i spørgeskemaet har du mulighed for at skrive supplerende bemærkninger til din besvarelse.

Vi vil bede dig om at besvare spørgsmålene med afsæt i din oplevelse af samarbejdet med jeres nuværende sagsbehandler. Hvis I har fået ny sagsbehandler for nyligt - og ikke rigtig har erfaringer med samarbejdet med den nye sagsbehandler endnu - er du dog velkommen til at svare ud fra din oplevelse med jeres tidligere sagsbehandler.

Din besvarelse er anonym

Besvarelsen af spørgeskemaet er naturligvis frivillig og helt anonym. Din besvarelse vil således ikke kunne kobles til din mailadresse eller andre personlige data - og det vil heller ikke fremgå nogle steder, at du har deltaget i undersøgelsen.

Du kan holde pause undervejs i din besvarelse

Vi forventer, at det tager 5-10 minutter at besvare spørgeskemaet.

Det er muligt at holde pause undervejs i besvarelsen af spørgeskemaet. Hvis du klikker på linket i den mail, du har modtaget, kan du genoptage din besvarelse fra den side, du er kommet til.

Har du spørgsmål til undersøgelsen?

Hvis du har spørgsmål til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte konsulent, Anne Korbo på mail: ankch@naestved.dk eller telefon: 2545 0460. Hvis du har spørgsmål til jeres sag i Center for Børn og Unge, skal du kontakte jeres sagsbehandler.

Klik på "næste" herunder, hvis du er klar til at påbegynde din besvarelse.

Indledende spørgsmål

For at vi kan bruge resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen så godt som muligt, vil vi gerne vide, om jeres samarbejde/jeres sag primært skyldes behov for hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos jeres barn. Dette skyldes, at vi har organiseret vores

opgaveløsning således, at nogle sagsbehandlere sidder med sager, hvor der primært er behov for hjælp i relation til handicap og diagnoser, mens andre sagsbehandlere sidder med sager, hvor der primært er behov for hjælp i forhold til andre sociale problemstillinger.

Hvis du er i tvivl - eller hvis du ikke ønsker at besvare spørgsmålet - kan du svare "ved ikke / ønsker ikke at svare"

Vores samarbejde med vores sagsbehandler skyldes primært behov for hjælp i relation til handicap eller diagnoser hos vores barn.

☐ Ja

☐ Nej

☐ Ved ikke / ønsker ikke at svare

På denne side vil vi bede dig om at angive hvor enig eller uenig du er i en række udsagn om din oplevelse af samarbejdet med jeres sagsbehandler i Center for Børn og Unge.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

						
	Helt enig	Delvist enig	Hverken enig eller uenig	Delvist uenig	Helt uenig	Ved ikke / Ikke relevant
Jeg oplever, at vores sagsbehandler gør sit bedste for at finde løsninger på de udfordringer vi har	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever, at vores sagsbehandler involverer mig/os i at tage beslutninger i vores sag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever, at vores sagsbehandler er med til at sikre et godt samarbejde omkring vores sag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min sagsbehandler sikrer, at jeg få den nødvendige information om vores sag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever, at vores sagsbehandler er god til at forstå og respektere mine/vores ønsker og behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever, at det er nemt at komme i kontakt med vores sagsbehandler	☐	☐	☐	☐	☐	☐

På denne side vil vi bede dig om at angive hvor enig eller uenig du er i en række udsagn vedr. overholdelse af tidsfrister og tilrettelæggelse af møder.

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn?

					
Helt enig	Delvist enig	Hverken enig eller uenig	Delvist uenig	Helt uenig	Ved ikke / Ikke relevant

Jeg oplever at få svar inden for 15 arbejdsdage, ved henvendelse med spørgsmål til vores sagsbehandler	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever at blive orienteret om tidsfrister for afgørelser i vores sag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever at tidsfrister for afgørelser i vores sag overholdes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever at blive orienteret, hvis tidsfrister ikke kan holdes i vores sag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever at møder med sagsbehandlerne kan tilrettelægges på en måde, så det passer ind i vores hverdag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever at få tilstrækkelig information inden et møde, om hvad mødet handler om (formål, mødedeltagere mv.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Du er nu næsten færdig med din besvarelse.

Via kommentarfelterne herunder har du mulighed for at skrive nogle supplerende bemærkninger til din besvarelse - eller hvis der er andre ting i forhold til din oplevelse af samarbejde med Center for Børn og Unge, som du gerne byde ind med.

Skriv i kommentarfeltet herunder hvis du har bemærkninger til de svar, du har givet i spørgeskemaet.

Skriv i kommentarfeltet herunder hvis du synes, at der nogle spørgsmål, der mangler i spørgeskemaet - eller du har andre bemærkninger til rammerne for samarbejdet.

Du er nu færdig med din besvarelse. Tryk "afslut" for at indsende din besvarelse.

Tusind tak for hjælpen :-)



Hvordan oplever du samarbejdet med jeres sagsbehandler i Center for Børn og Unge?

For English version – look further down in this mail

Для русской версии – смотри в имейле ниже

لغة العربية - انظر إلى أسفل في البريد الإلكتروني

Kære forælder/forældremyndighedsindehaver

I Center for Børn og Unge vil vi gerne hjælpe børn og familier bedst muligt.

Derfor er det vigtigt for os at få viden om din oplevelse af samarbejdet med jeres sagsbehandler i Center for Børn og Unge.

Vi håber derfor, at du vil hjælpe os ved at besvare et kort spørgeskema via følgende link: <https://www.surveyxact.dk/answer?key=H1MFP9RYQZKC>

Åbner spørgeskemaet ikke, når du klikker på linket, kan du gå ind på www.datafabrikken.dk og indtaste følgende kode: H1MFP9RYQZKC

Hvad bruger vi din besvarelse til?

Din besvarelse vil, sammen med de øvrige besvarelser, være med til at give os et billede af, hvordan I som forældre/forældremyndighedsindehavere oplever samarbejdet med os.

Vi er i gang med en række indsatser for at forbedre vores samarbejde med forældre, børn og unge, og vi vil gerne kunne se, hvor I oplever størst behov for at vi forbedrer os. Vi vil også gerne i de kommende år gentage undersøgelsen, og kunne se om I som forældre/forældremyndighedsindehavere oplever en forbedring.

Når undersøgelsen er afsluttet, vil der blive udarbejdet en samlet rapport, som vil være offentlig tilgængelig via Næstved Kommunes hjemmeside.

Din besvarelse er anonym - og vi passer på dine data

Besvarelsen af spørgeskemaet er naturligvis frivillig og helt anonym. Din besvarelse vil således ikke kunne kobles til din mailadresse eller andre personlige data - og det vil heller ikke fremgå nogle steder, at du har deltaget i undersøgelsen. Inden offentliggørelsen af undersøgelsen vil vi gennemgå de bemærkninger, der er skrevet i undersøgelsens kommentarfelter - og eventuelle personhenførbare oplysninger vil blive slettet.

Praktisk

Vi forventer, at det tager 5-10 minutter at besvare spørgeskemaet - og der er frist for besvarelse af spørgeskemaet d. 27. juni 2023.

Det er muligt at holde pause undervejs i besvarelsen af spørgeskemaet. Hvis du klikker på linket i denne mail, kan du genoptage din besvarelse fra den side, du er kommet til.

Hvem har modtaget spørgeskemaet?

Vi har sendt et link til spørgeskemaet til alle, der har forældremyndighed over et eller flere børn, med en aktiv sag i Center for Børn og Unge. Dette gælder både, hvis der er delt eller fælles forældremyndighed - og det skyldes, at vi gerne vil have alle jeres forskellige perspektiver med i undersøgelsen. Det er naturligvis frivilligt, om du ønsker at deltage.

Har du spørgsmål til undersøgelsen?

Hvis du har spørgsmål til undersøgelsen, er du velkommen til at kontakte konsulent, Anne Korbo på mail: ankch@naestved.dk eller telefon: 2545 0460. Hvis du har spørgsmål til jeres sag i Center for Børn og Unge, skal du kontakte jeres sagsbehandler.





Hvordan oplever du samarbejdet med jeres sagsbehandler i Center for Børn og Unge?

For English version – look further down in this mail

Для русской версии – смотри в имейле ниже

لغة العربية - انظر إلى أسفل في البريد الإلكتروني

På forhånd tak for din hjælp :-)

Venlig hilsen

Daniel Gottrup, Centerchef i Center for Børn og Unge

Dear parent /custody holder

In the center for children and juveniles we want to help the children and families as good as possible.

Therefore it is important for us to obtain knowledge about your experience with the collaboration with your case worker in the center for children and juveniles.

Therefore we hope that you will help us answering a short questionnaire through following link: <https://www.surveyxact.dk/answer?key=H1MFP9RYQZKC>

If the questionnaire doesn't open, when you click the link, you can enter www.datafabrikken.dk and enter following code: H1MFP9RYQZKC

What do we use your answers for?

Your answers will, together with all the other answers create a picture of how you as parents/custody holders have experienced the collaboration with us.

We are working on a series of actions to improve our collaboration with the parents, children and juveniles, and we want to be able to see where you experience the biggest need for improvement from our side. Also, in the coming years, we would like to repeat this investigation to be able to see if you as parents/custody holders experience an improvement.

When the investigation has finished there will be prepared an overall report that will be publicly accessible through the homepage of the municipality of Næstved.

Your answers are anonymous - and we take care of your data.

Answering the questionnaire is of course voluntary and completely anonymous. Your answers will as such not be able to be connected to your mail address or any other private data – and it will not show anywhere that you have participated in this investigation. Before the publication of the investigation we will go through the remarks that are written in the remark fields of the investigation - and any personally attributable information will be deleted.

Practical

We expect that it will take 5-10 minutes to answer the questionnaire - and that there is a deadline for answering the questionnaire for June 27th 2023.

It is possible to take a break during the answering of the questionnaire. If you click on the link in this email, you will renew your answering from the page you came to.

Who has received this questionnaire?

We have sent a link to the questionnaire to everyone, who has custody over one or more children with an active case in the center for children and juveniles. This is valid both if it is shared or sole custody- and this is because we really want to have different perspectives in the investigation. It is of course voluntary whether you want to participate.

If you have questions to the investigation?

If you have questions to the investigation, feel free to contact consultant Anne Korbo on email; ankch@naestved.dk or by telephone: 2545 0460. If there are questions to your case in the center for children and juveniles, you must contact your case worker.





Hvordan oplever du samarbejdet med jeres sagsbehandler i Center for Børn og Unge?

For English version – look further down in this mail

Для русской версии – смотри в имейле ниже

لغة العربية - انظر إلى أسفل في البريد الإلكتروني

We thank you for your help!

With kind regards

Daniel Gottrup, Centerchef in the Center for children and juveniles

Уважаемый родитель/обладатель родительских прав

В Центре для детей и молодежи мы хотим помочь детям и семьям как можно лучше.

Поэтому для нас важно знать о вашем опыте работы с кейс-менеджером в Центре для детей и молодежи.

Поэтому мы надеемся, что вы поможете нам, ответив на небольшую анкету по следующей ссылке: <https://www.surveyxact.dk/answer?key=H1MFP9RYQZKC>

Если анкета не открывается при переходе по ссылке, вы можете перейти сайт www.datafabrikken.dk и ввести следующий код: H1MFP9RYQZKC

Для чего нам нужен ваш ответ?

Ваш ответ вместе с другими ответами поможет нам составить представление о том, как вы, как родители/обладатели родительских прав, воспринимаете сотрудничество с нами.

Мы предпринимаем ряд усилий, чтобы улучшить наше сотрудничество с родителями, детьми и молодежью, и мы хотели бы иметь возможность увидеть, где вы испытываете наибольшую потребность в нашем улучшении. Мы также хотели бы повторить опрос в ближайшие годы и посмотреть, почувствуете ли вы, как родители/обладатели родительских прав, улучшения.

После завершения исследования будет составлен всеобъемлющий отчет, который будет доступен для общественности на веб-сайте муниципалитета Нествед.

Ваш ответ анонимный - и мы заботимся о ваших данных

Ответы на вопросы анкеты, разумеется, добровольны и полностью анонимны. Таким образом, ваш ответ не будет связан с вашим адресом электронной почты или другими личными данными, а также нигде не будет отображаться информация о том, что вы принимали участие в опросе. Перед публикацией исследования мы рассмотрим комментарии, написанные в полях для комментариев к исследованию, и любая личная информация будет удалена.

Практическая информация

Мы ожидаем, что ответы на вопросы анкеты займут 5-10 минут - а крайний срок для подачи ответов на анкету установлен 27 июня 2023 года.

У вас есть возможность взять перерыв во время заполнения анкеты. Если вы нажмете на ссылку в этом письме, то вы сможете продолжить отвечать со страницы, до которой вы дошли.

Кому пришла анкета?

Мы отправили ссылку на анкету всем, кто является опекуном одного или нескольких детей, с активным делом в Центре для детей и молодежи. Это относится как к частичной, так и к совместной опеке, потому что мы хотели бы включить в исследование все ваши различные точки зрения. Конечно, это добровольно, если вы хотите участвовать.

У вас есть вопросы по поводу исследования?

Если у вас возникли вопросы по поводу исследования, пожалуйста, свяжитесь с консультантом, Анне Корбо (Anne Korbo) через имейл: ankch@naestved.dk или по телефону: 2545 0460. Если у вас есть вопросы по вашему делу в Центре для детей и молодежи, вы должны обратиться к вашему куратору.





NÆSTVED

Hvordan oplever du samarbejdet med jeres sagsbehandler i Center for Børn og Unge?

For English version – look further down in this mail

Для русской версии – смотри в имейле ниже

لغة العربية - انظر إلى أسفل في البريد الإلكتروني

Заранее благодарим вас за вашу помощь :-)

С уважением

Дэниэл Готтруп (Daniel Gottrup), Управляющий центром в Центре для детей и молодежи

كيف تجدون التعاون مع مشرفيكم في مركز الأطفال والشباب؟

أعزائي الآباء / أصحاب حق الوصاية على الأطفال (الأوصياء)

في مركز الأطفال والشباب ، نريد مساعدة الأطفال والعائلات بأفضل طريقة ممكنة. لذلك ، من المهم بالنسبة لنا اكتساب المعرفة حول تجربتكم في التعاون مع مشرفيكم في مركز الأطفال والشباب. لذلك نأمل أن تساعدونا بالإجابة على استبيان قصير عبر الرابط التالي:

<https://www.survey-xact.dk/answer?key=H1MFP9RYQZKC>

إذا لم يفتح الاستبيان عند النقر على الرابط ، يمكنك الانتقال إلى www.datafabrikken.dk وإدخال ما يلي الرمز / الكود:

: H1MFP9RYQZKC



NÆSTVED



NÆSTVED

Hvordan oplever du samarbejdet med jeres sagsbehandler i Center for Børn og Unge?

For English version – look further down in this mail

Для русской версии – смотри в имейле ниже

لغة العربية - انظر إلى أسفل في البريد الإلكتروني

لاي شأن نستخدم إجابته؟

ستساعد إجابته ، جنباً إلى جنب مع الاجابات الأخرى ، في إعطائنا صورة عن رؤيتكم كأباء / أصحاب حق الوصاية على الأطفال (الأوصياء) للتعاون معنا.
نحن بصدد عدد من المبادرات لتحسين تعاوننا مع الآباء والأطفال والشباب ، ومن هذا المنطلق نود أن نعلم أين تشعرون بان هناك أشد الحاجة لتحسين تقديم الخدمات من قبلنا. ونود أيضا تكرار الاستبيان في السنوات القادمة كي نراكم كأباء / أصحاب حق الوصاية على الأطفال (الأوصياء) ما اذا كنتم تشعرون بالتحسن.
بمجرد الانتهاء من الدراسة ، سيتم إعداد تقرير شامل وسيكون متاحا رسميا للمواطنين عبر موقع بلدية Næstved.

إجابته سرية - ونحن نعتي ببياناته

الرد على الاستبيان ، بالطبع ، طوعي ومجهول تماما. وبالتالي ، لا يمكن ربط إجابته بعنوان بريدك الإلكتروني أو بياناتك الشخصية الأخرى - ولن يظهر أيضا في أي مكان بانك شاركت في هذا الاستبيان. وقبل نشر هذا الاستبيان رسميا ، سنراجع التعليقات/ملاحظات المكتوبة في إستمارة في الاستطلاع تحت حقول الملاحظات وسيتم حذف معلومات تعريف شخصية في حال وجودها.

التطبيق

نتوقع أن تستغرق الاجابة على الاستبيان ما بين 5 و 10 دقائق. والموعد النهائي على إجابة الاسئلة (الاستبيان) هو يوم 27 يونيو 2023.
من الممكن أخذ قسط من الراحة أثناء الإجابة على الاستبيان. إذا قمت بالنقر فوق الرابط الموجود في هذا البريد الإلكتروني، يمكن لك أن تستأنف إجابته من الصفحة التي وصلت إليها.

من تلقى الاستبيان؟

لقد أرسلنا رابط الاستبيان إلى كل من لديه حق حضانة طفل أو أكثر وحالة نشطة (قضية مفتوحة) في مركز الأطفال والشباب. وهذا ينطبق على حد سواء إذا كانت هناك حضانة منقسمة أو مشتركة - وهذا لأننا نرغب في تضمين جميع جهات النظر المختلفة في هذا الاستبيان. وإنه بالطبع طوعي ما إذا كنت ترغب في المشاركة.

هل لديك أسئلة حول الاستبيان؟

إذا كان لديك أية أسئلة حول الاستبيان، فتحن نرحب بك للاتصال بالمشرفة Anne Korbo عبر البريد الإلكتروني: ankch@naestved.dk أو الهاتف: 2545 0460. وإذا كان لديك أية أسئلة حول قضيتك في مركز الأطفال والشباب ، عليك الاتصال بمشرفك الخاص.

شكرا مقدما لمساعدتكم :-)

مع التحيات

Daniel Gottrup ، رئيس مركز الأطفال والشباب



NÆSTVED



NÆSTVED

Hvordan oplever du samarbejdet med jeres sagsbehandler i Center for Børn og Unge?

For English version – look further down in this mail

Для русской версии – смотри в имейле ниже

للغة العربية - انظر إلى أسفل في البريد الإلكتروني



NÆSTVED