



Til Birgitte Kehler Holst, MB

Kære Birgitte Kehler Holst

Tak for din henvendelse af d. 7. september 2021, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

**24. september 2021**

Sagsnummer  
2021-0281720

Dokumentnummer  
2021-0281720-5

"Antal diagnoser

- Hvor mange børn i KK har én eller flere af følgende diagnoser eller har et fysisk handicap? Der ønskes en opgørelse, der viser udviklingen over de seneste 5 år i antallet af børn med diagnoser.
  - Depression
  - ADHD (og tilsvarende, fx ADD)
  - Autismespektret

Sagsbehandlere

- Hvor mange sagsbehandlere findes der på det specialiserede børneområde hos SOF? Der ønsket et overblik over antallet af sagsbehandlere pr. år over de seneste 5 år.
- Hvor store sagsstammer har sagsbehandlerne på det specialiserede børneområde? Der ønskes tal for de seneste 5 år.
- Hvor stor en andel af sagsbehandlerne er uddannet socialrådgivere?
- Hvilken efteruddannelse tilbydes sagsbehandlerne på det specialiserede børneområde?
- I hvilket omfang deltager sagsbehandlerne i den tilbudte efteruddannelse (gerne opdelt på type af efteruddannelse)

Ankesager

- Hvor mange ankesager har der været på det specialiserede børneområde i SOF i de seneste 5 år? (gerne opdelt på type af sager)
- I hvor stor en andel af sagerne har klager fået medhold?

Klager over sagsbehandlingen

- Hvor mange borgere har klaget over sagsbehandlingen på det specialiserede børneområde? Gerne opgjort over de seneste 5 år.

Direktionen  
Rådhuset  
1550 København V

EAN-nummer  
5798009682918

### Centrale måltal/KPI'er

- Hvilke opsatte mål arbejder forvaltningen efter på det specialiserede børneområde? Hvilke centrale måltal rapporteres til udvalget?
- Hvordan og hvornår måler SOF på borgernes tilfredshed, og hvilke overvejelser ligger bag metoden?"

Socialforvaltningen er dertil pr. mail 8. september 2021 blevet gjort opmærksom på af spørgeren, at forvaltningens svar gerne må deles op på hhv. børn med diagnoser/handicap og udsatte. Socialforvaltningen har i nedenstående besvarelse derfor, hvor det er muligt, taget udgangspunkt i en opdeling mellem Borgercenter Handicap og Borgercenter Børn og Unge.

Det bemærkes endvidere, at det ikke er muligt at afgrænse 'sagsbehandlere' i Socialforvaltningens datasystem, da stillingsbetegnelsen ikke eksisterer. Besvarelsen af spørgsmålene tager derfor udgangspunkt i data, der på forskellig vis er indhentet eller tidligere rapporteret på.

### **Socialforvaltningens svar**

**1. Hvor mange børn i KK har én eller flere af følgende diagnoser eller har et fysisk handicap? Der ønskes en opgørelse, der viser udviklingen over de seneste 5 år i antallet af børn med diagnoser.**

- **Depression**
- **ADHD (og tilsvarende, fx ADD)**
- **Autismespektret**

Københavns Kommune fører ikke register over børns diagnoser, herunder fysisk og psykisk handicap. Der er tale om sundhedsdata, som er personfølsomme oplysninger, som kommunen ikke har hjemmel til at føre register over.

Københavns Kommune har udarbejdet en opgørelse over børn og unge med autismediagnose i en analyse i forlængelse af budgetaftalen for 2018 i samarbejde mellem Socialforvaltningen, Økonomiforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen. Analysen blev foretaget på baggrund af et bestilt og købt særtræk fra Danmarks Statistik, der koblede aktivitets- og udgiftsdata fra hhv. Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen med diagnosedata fra Landspatientregistret dækkende årene 2013-2016. Analysen afdækkede udviklingen i antallet af børn og unge med autismediagnoser, hvilke tilbud målgruppen modtog i København samt kommunens udgifter herved.

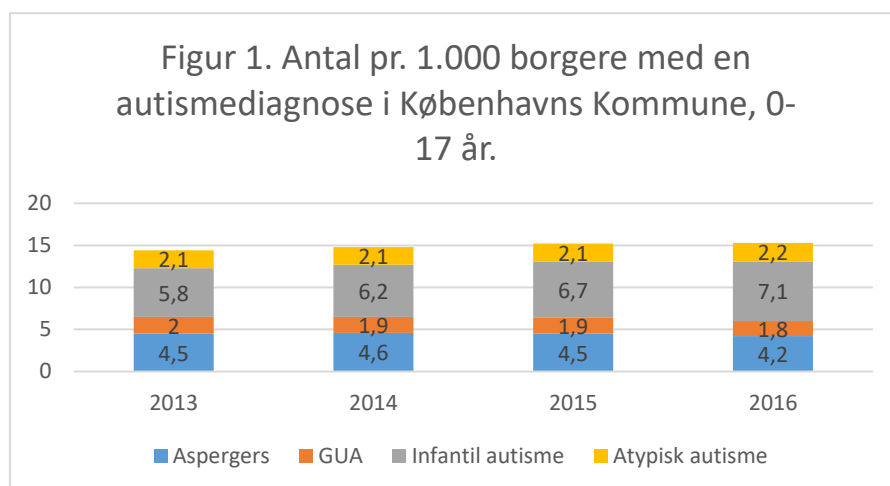
Nedenstående tabel 1 viser udviklingen i københavnske børn og unge med en autismediagnose i perioden 2013-2016.

**Tabel 1. Udvikling i børn og unge (0-17 år) med en autismediagnose i Københavns Kommune**

Antal	2013	2014	2015	2016
<b>Antal diagnosticerede</b>	1.373	1.458	1.521	1.568
<b>Årlig udvikling i pct.</b>	-	6,2	4,3	3,1

Kilde: Afrapportering fra arbejdsgruppen vedr. børn og unge med autisme - Opfølgning på budgetaftale 2018, Københavns Kommune.

I figur 1 ses udviklingen indenfor de fire typer autismespektrumsforstyrrelser i København.



Kilde: Afrapportering fra arbejdsgruppen vedr. børn og unge med autisme - Opfølgning på budgetaftale 2018, Københavns Kommune.

Note: GUA står for Gennemgribende Udviklingsforstyrrelse, Anden

Kommunernes Landsforening udkom i 2018 med en anden analyse, der også viste en stigning inden for andelen af 15-årige, der er diagnosticeret med udvalgte lidelser på landsplan, jf. tabel 2. Tabellen indbefatter udviklingen på landsplan, og forventes i et vist omfang at være overførbart til udviklingen i Københavns Kommune.

**Tabel 2. Udvikling i andel 15-årige, som er diagnosticeret med udvalgte lidelser på landsplan (i procent)**

	2010	2017	Udvikling (procentpoint)
<b>Depression</b>	0,3%	0,6%	+0,3
<b>Angst</b>	0,4%	0,9%	+0,6
<b>Belastningsreaktion</b>	1,0%	1,7%	+0,7
<b>Autismespektrumforstyrrelser</b>	1,1%	2,3%	+1,2
<b>ADHD</b>	1,1%	2,8%	+1,7

Note: Kun diagnoser i hospitalspsykiatrien. De unge kan indgå med flere forskellige lidelser.

Kilde: KL's egne beregninger på baggrund af registerdata fra Danmarks Statistik og Sundhedsdatastyrelsen.

KKR Hovedstaden udkom i juni 2021 med en rapport om det specialiserede socialområde. I den præsenteres udviklingen inden for udvalgte diagnoser i perioden 2015-2020 hos børn fra 0 til 17 år i de 29 kommuner i Hovedstadsområdet. I den periode ses en stigning på 7,7% i antallet af børn med depression, 15,6% i antallet af børn med ADHD, inkl. ADD og 39,1% i antallet af børn med autismespektrumforstyrrelser.

En stigning ses også på antallet af børn, der bliver tilknyttet autisteteamet på børneområdet i Borgercenter Handicap. Tabel 3, som er udarbejdet på baggrund af et udtræk af data fra autisteteamet, viser, at der er 68 flere børn tilknyttet autisteteamet sammenlignet med samme tidspunkt sidste år.

**Tabel 3. Antal børn tilknyttet autisteteamet, Borgercenter Handicap**

	Pr. 30.09.2020	Pr. 15.08.2021
<b>Antal børn tilknyttet autisteteamet i alt</b>	439	507

**2. Hvor mange sagsbehandlere findes der på det specialiserede børneområde hos SOF? Der er ønsket et overblik over antallet af sagsbehandlere pr. år over de seneste 5 år.**

Socialforvaltningen har ikke en tilgængelig opgørelse, der følger udviklingen gennem årene og kan derfor ikke levere en sammenligning over de seneste fem år. En sådan oversigt vil skulle sammensættes ved manuel indsamling af data, hvilket vil være meget ressourcekrævende. Socialforvaltningen har svaret på spørgsmålet ud fra tilgængeligt data i hhv. Borgercenter Handicap og Borgercenter Børn og Unge.

Borgercenter Handicap

I tabel 4 nedenfor vises antal af sagsbehandlere, antal børn og sagsstammer på børne- og ungeområdet i Borgercenter Handicap pr. juli 2021.

**Tabel 4: Antal sagsbehandlere, antal børn/familier på børneparagraffer samt nedsatte sagsstammer, juli 2021**

	Antal sagsbehandlere inkl. vakante stillinger	Årsværk sagsbehandlere inkl. vakante	Antal børn/familier i alt	Antal børn/familier pr sagsbehandler (årsværk). Inkl. evt. vakante stillinger

<b>BCH Ung 15-18(23)*</b>	19	19,0	418	22
<b>BCH Børn Autisme</b>	18	17,6	479	27
<b>BCH Børn HUF*</b>	12	11,0	267	24
<b>BCH Børn TPF** og styrket modtagelse</b>	12	11,9	224	19

Kilde: Trukket i DUBU d. 2.7.21.

\* HUF dækker områderne Hjerneskade, Udviklingshæmmede og Fysiske funktionsnedsættelser

\*\*TPF er Tættere På Familien, hvor udvalgte familier har et tættere samarbejde med hyppigere kontakt og opfølgning hver tredje måned med henblik på en styrket forebyggende og individuel tilrette lagt indsats. Metoden foreskriver lavere sagsstamme. På Ung er 3 TPF-sagsbehandlere inkluderet i det samlede antal af 19 sagsbehandlere.

### Borgercenter Børn og Unge

BBU har i maj 2021 udarbejdet en intern opgørelse over sagsbehandlere årsværk i BBU 2018-2020, som ses i tabel 5.

**Tabel 5. Sagsbehandler årsværk i BBU, 2018-2020**

	2018	2019	2020
Antal sagsbehandlere	363	335	370

I opgørelsen af sagsbehandlere indgår også medarbejdere, som ikke har fuld sagsstamme, fx fordi de er ansat som koordinatore med udvikling mv. Samtidig indgår også sagsbehandlere, som alene yder rådgivning og derfor ikke har nogen sagsstamme, herunder sikkerhedsplansmedarbejdere, forebyggende kriminalitetsmedarbejdere, socialrådgivere i daginstitutioner mv. Det har ikke været muligt inden for svarfristen at finde tal fra 2017 og tidligere. Socialforvaltningen overgik i 2017 til nyt økonomisystem, hvorfor det vil være en ressourcekrævende opgave at indhente tal fra tidligere år, der vil kunne give retvisende og sammenlignelige tal.

Det bemærkes, at der i svaret på spørgsmål 3 under BBU er fratrukket de medarbejdere, der reelt ikke er sagsbehandlere. For at vise længst muligt tidsinterval (2018-2020), er opgørelsesmetoden i tabel 5 dog valgt som besvarelse af spørgsmål 2.

### **3. Hvor store sagsstammer har sagsbehandlerne på det specialiserede børneområde? Der ønskes tal for de seneste 5 år.**

Borgercenter Handicap

Se tabel 4.

#### Borgercenter Børn og Unge

I januar 2021 blev der truffet beslutning om i BBU, at der én gang om året laves et udtræk fra DUBU vedr. antal sager pr. sagsbehandler, som sendes til validering i myndighedsenhederne. Dette gøres for at fjerne medarbejdere, der ikke reelt er sagsbehandlere (fx koordinatore, sekretariatsmedarbejdere og studentermedhjælpere) og få oplyst, om nogen af sagsbehandlerne har delte funktioner. Herefter sammenkøres det validerede DUBU-data med data fra lønsystemet vedr. sagsbehandlerens timenorm. Derved kan der beregnes antal sager pr. fuldtidssagsbehandler.

Tabel 6 viser opgørelse over antal sager pr. sagsbehandler pr. d. 5. november 2020. Opgørelsen bygger på 267 sagsbehandlere i 2020.

**Tabel 6. Overblik over sager pr. sagsbehandler**

	<b>Januar 2019</b>	<b>December 2020</b>	<b>Udvikling</b>
Andel sagsbehandlere med over 20 sager (i procent)	49 %	48 %	-1 procentpoint
Andel sagsbehandlere med over 25 sager (i procent)	26 %	19 %	-7 procentpoint.
<b>Gennemsnitligt antal sager pr. sagsbehandler</b>			
BBU samlet		19,5	
Blandt sagsbehandlere med over 20 sager	27	25	-2

Ved opgørelsen af antal sager pr. sagsbehandlere i januar 2019, blev det vurderet, at det gennemsnitlige antal sager pr. sagsbehandler ikke var retvisende, hvorfor den beregning ikke blev udarbejdet.

Sagsbehandlere i særlige funktioner som styrket modtagelse, kriminalitetsmedarbejdere, skolesocialrådgivere osv. tæller ikke med i opgørelsen. Opgørelsen er ikke foretaget på denne måde før 2019. BBU gennemfører analysen igen i november 2021.

#### **4. Hvor stor en andel af sagsbehandlerne er uddannet socialrådgivere?**

Borgercenter Handicap:

BCH har kontaktet lederne af borgercentrets enheder telefonisk om sagsbehandlerens uddannelse, da det ikke er data, som ellers er umiddelbart tilgængeligt. Tabel 7 opsummerer andelen af sagsbehandlere på børne- og ungeområdet i BCH, som er uddannet socialrådgivere.

**Tabel 7. Andel af sagsbehandlere uddannet socialrådgiver på børne- og ungeområdet i BCH**

	Antal sagsbehandlere	Antal uddannet socialrådgiver	Andel
<b>BCH Ung 15-18(23)*</b>	19	13	68%
<b>BCH Børn Autisme</b>	19*	17	89%
<b>BCH Børn HUF</b>	12	11	92%
<b>BCH Børn TPF</b>	12	12	100%

Kilde: Opkald til lederne af enhederne

\* Der er tilføjet én yderligere sagsbehandler siden DUBU-trækket i tabel 4

#### Borgercenter Børn og Unge:

Det har ikke været muligt at indhente data på tilsvarende vis som i BCH i BBU, hvilket bl.a. begrundes med BBUs størrelse og antal af enheder. En sådan undersøgelse vil kræve en større kvalitativ og håndholdt undersøgelse. Inden for svarfristen har det været muligt at indhente en overordnet og mere generel information om medarbejderne i BBU. Der er 1865 fuldtidsmedarbejdere i alt i Borgercenter Børn og Unge, og de fem største faggrupper består af socialpædagoger (613 årsværk, 33%), socialrådgivere/socialformidlere (530 årsværk, 28%), akademikere (253 årsværk, 14%), administration og IT-medarbejdere (139 årsværk, 7%) og lærere (49 årsværk, 3%).

#### **5. Hvilken efteruddannelse tilbydes sagsbehandlerne på det specialiserede børneområde?**

Sagsbehandlere på tværs af BBU og BCH tilbydes kurser inden for nogle af de samme områder. Det drejer sig bl.a. om generel introduktion til Socialforvaltningen, den helhedsorienterede metode ICS (Integrated Children's System) til sagsbehandling og udredning, brug af borgercentrenes sagsbehandlingssystemer (DUBU i BBU og DOMUS i BCH, der implementeres i efteråret 2021), Borgerens Plan mv.

#### Borgercenter Handicap

##### *Tværgående kompetenceudviklingsforløb*

I budget 2019 blev der bevilget midler til et 3-årigt intensiveret kompetenceudviklingsforløb (2019-2021) med systematisk

kompetenceudvikling af nye og erfarne sagsbehandlere. Med budgetaftalen i 2020 er aftalen forlænget yderligere til 2024. Det er obligatorisk for alle nye sagsbehandlere at deltage i modul 1 af den interne kompetenceudvikling, som omhandler rammer i myndighedsrollen og fokus på handicapspecifikke udfordringer. Derudover omhandler modulet tilrettelæggelse af arbejdet, journalisering, økonomiforståelse og organisatorisk kendskab.

I dialog med ledelsen kan sagsbehandlerne endvidere vælge at melde sig til modul 2 'den professionelle samtale' og modul 3 'handicapspecifik viden'.

Modul 2 omhandler de professionelle myndighedssamtaler, samtaler med børn og unge specifikt, metoden Styrket Borgerkontakt samt et styrket pårørendesamarbejde. Modul 3 omhandler bl.a. kompetenceudvikling i overgangen fra barn til voksen, foranstaltningssområdet, VUM og samarbejdet med botilbud.

Borgercenter Handicap har i øvrigt indledt et samarbejde om en uddannelse med foreningen For Lige Vilkår, som er målrettet alle sagsbehandlere, der arbejder med forældre til børn med handicap. Formålet med uddannelsen er at give sagsbehandlerne et dybere indblik i familiernes hverdag og levevilkår – uanset hvilket handicap barnet har.

#### *Lokal undervisning på børne- og ungeområdet i BCH*

Børneområdet har desuden lokal undervisning for nye sagsbehandlere inden for §§ 41 og 42 (merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste), §§ 83 og 84 (Personlig og praktisk hjælp samt aflastning), § 52 (foranstaltninger til børn og unge), mødeledelse og journalisering

Derudover har der i indværende år været afholdt undervisning for alle 42 sagsbehandlere på børneområdet i DUBU, ICS, udarbejdelse af handleplan §§ 41-42 (merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste) ift. målgruppevurdering og i dagbehandlingsudbuddet

Der undervises desuden løbende i koordineret ungeindsats, som er en sammenhængende ungeindsats på tværs af uddannelses-, beskæftigelses- og socialindsatsen for unge under 25 uden en ungdomsuddannelse, og i ny lovgivning.

#### Borgercenter Børn og Unge

De sidste 3 år har BBU haft fokus på at kompetenceudvikle sagsbehandlerne og på at implementere Borgerens Plan, DUBU, ICS og YLS (Youth Level of Service, som er et redskab til at vurdere risikofaktorer i forbindelse med ungdomskriminalitet). I den forbindelse er alle sagsbehandlere blevet undervist i ICS-metoden, ligesom



sagsbehandlere med sager vedr. ungdomskriminalitet er undervist i YLS-metoden.

Udover de centrale og tværgående initiativer i BBU er der stort fokus lokalt på at efteruddanne sagsbehandlerne. Det kan være med individuelle kurser og efteruddannelse, men ofte også med initiativer i de enkelte myndighedsenheder med fokus på fx jura og socialfaglige metoder.

#### *De lokale myndighedsenheder*

De fem lokale myndighedsenheder planlægger selv intern kompetenceudvikling indenfor det juridiske og socialfaglige område som fx viden om børnesamtalen, at skrive en afgørelse mm. Kompetenceudviklingen planlægges bl.a. på baggrund af resultaterne fra seneste ledelsestilsyn med kvaliteten af sagsbehandlingen, således at den retter sig mod de udfordringer, der lokalt måtte være at arbejde med – som fx børneinddragelse, afdækning af netværk, udarbejdelse af handleplaner mv.

#### *Generelt introduktion til medarbejderne*

Borgercenter Børn og Unge er en stor organisation, som består af små 2000 dedikerede medarbejdere med mange forskellige funktioner. Der er derfor udarbejdet en overordnet e-læring præsentation af organisationen, hvor målgruppen og fokusområder præsenteres.

Derudover udbydes der to gange om året kursus i de generelle forvaltningsretlige regler til nye sagsbehandlere. Ligesom i BCH undervises der løbende i koordineret ungeindsats, som er en sammenhængende ungeindsats på tværs af uddannelses-, beskæftigelses- og socialindsatsen for unge under 25 uden en ungdomsuddannelse, og i ny lovgivning. Endelig introduceres sagsbehandlerne for traumemetoden til at identificere traumer hos børn og unge og gives en grundlæggende viden og kompetencer til at bruge metoden.

### **6. I hvilket omfang deltager sagsbehandlerne i den tilbudte efteruddannelse (gerne opdelt på type af efteruddannelse)**

Socialforvaltningen registrerer ikke deltagelse i efteruddannelse systematisk, hvorfor det ikke er muligt at give et fyldestgørende svar på spørgsmålet. Overordnede betragtninger er dog skitseret nedenfor.

#### Borgercenter Handicap

Modul 1 af den fælles kompetenceudvikling deltager alle nye sagsbehandlere i. Der findes ikke en registrering af, hvor mange fra de

enkelte områder, der deltager i de resterende valgfri moduler.  
Deltagelse heri afstemmes mellem medarbejder og leder.

Alle nye sagsbehandlere på børnehandicapområdet deltager i løbende undervisning i de forskellige paragrafområder. Samtlige sagsbehandlere på børneområdet har deltaget i de lokale tematiske undervisninger.

Den lokale kompetenceudvikling på ungeområdet deltager alle sagsbehandlere på området typisk i.

#### Borgercenter Børn og Unge

Alle nye sagsbehandlere bliver tilbudt og forventes at deltage i introduktionskurser og kurser i DUBU, ICS, Borgerens Plan og kursus i generelle forvaltningsretlige regler.

### **7. Hvor mange ankesager har der været på det specialiserede børneområde i SOF i de seneste 5 år? (gerne opdelt på type af sager)**

Ankestyrelsen fører statistik over antallet af ankesager fra de enkelte kommuner. I tabel 8 fremgår tallene fra Københavns Kommune på det specialiserede børneområde fordelt på paragraffer. Ankestyrelsen har for 2020 delt "Børn - efterværn - §§ 68 og 76 (2013-2019)" op i hhv. "Børn - Efterværn og oprethold anbringelse - §§ 76 og 76a", "Børn - Hjemgivelse og hjemgivelsesperiode - § 68" og "Børn - Valg af anbringelsessted - § 68b" for at lave mere detaljerede opgørelser. Denne opdeling fremgår i tabel 8. Grunden til, at der under "Børn - Børnefaglig undersøgelse - § 50" kun er tal for 2020, er, at disse tal i perioden 2016-2019 er placeret under "Børn - andre bestemmelser". Da der også hører andre bestemmelser under dette sagsemne, kan de to sagsemner ikke sammenlignes.

**Tabel 8. Realitetsbehandlede sager på det specialiserede børneområde fordelt på paragraffer, 2016-2020**

Sagsemne	Realitetsbehandlede sager i alt				
	2016	2017	2018	2019	2020
Børn - andre bestemmelser	29	27	23	28	10
Børn - Bekendtgørelse om voksenansvar § 9	0	0	0	0	1
Børn - Børnefaglig undersøgelse - § 50	0	0	0	0	28
Børn - efterværn - §§ 68 og 76 (2013-2019)	25	30	15	28	0

Børn - Efterværn og oprethold anbringelse - §§ 76 og 76a	0	0	0	0	38
Børn - foranstaltninger - §§ 52 stk. 3 nr. 1-9, 55, 69 stk.1	41	29	18	75	86
Børn - Forebyggende indsats - § 11	2	3	2	3	10
Børn - forældrebetaling § 159	0	0	0	1	1
Børn - Hjemgivelse og hjemgivelsesperiode - § 68	0	0	0	0	2
Børn - samvær - § 71	23	23	20	27	22
Børn - Valg af anbringelsessted - § 68b	0	0	0	0	6
Børn - økonomisk hjælp - § 52a	46	27	8	33	44
Magtanvendelse, børn og unge - § 123	0	0	0	0	0
Merudgiftsydelse § 41 + tilbagebetaling	59	72	92	73	55
Pasningstilbud, hjemmetræning m.m. §§ 32, 32a, 36, 39-40 + tilbagebet.	6	5	9	1	1
Personlig hjælp og ledsagelse §§ 44, 45 + tilbagebetaling	10	38	18	22	24
Tabt arbejdsfortjeneste §§ 42, 43 + tilbagebetaling	41	49	99	63	41
<b>I alt</b>	<b>282</b>	<b>303</b>	<b>304</b>	<b>354</b>	<b>369</b>

Kilde: Ankestyrelsens talportal

### **8. I hvor stor en andel af sagerne har klager fået medhold?**

Når en borger klager over en kommunal afgørelse på socialområdet, er det Ankestyrelsen, der behandler klagen. Nedenfor følger

omgørelsesprocenten der viser andelen af realitetsbehandlede klagesager i Ankestyrelsen, som ændres, ophæves eller hjemvises. Ankestyrelsen gør opmærksom på, at omgørelsesprocenten ikke er et udtryk for den generelle kvalitet af kommunernes sagsbehandling.

Ændring/ophævelse betyder, at afgørelsen er forkert, og at Ankestyrelsen har ophævet afgørelsen. Hjemvisning betyder, at Ankestyrelsen sender sagen tilbage til kommunen, der skal behandle sagen og afgøre den igen. Grunden til, at Ankestyrelsen hjemviser en sag, kan for eksempel være, at der mangler oplysninger eller at der er sket alvorlige sagsbehandlingsfejl.

**Tabel 9. Hjemvisningsprocent og omgørelsesprocent for paragraffer på det specialiserede børneområde\***

	2016	2017	2018	2019	2020
Hjemvisningsprocent	19%	28%	34%	31%	22%
Antal hjemviste sager	53	84	104	109	81
Omgørelsesprocent	26%	42%	48%	48%	40%
Omgjorte sager**	73	128	146	168	147

Kilde: Ankestyrelsen 2021

\*: Under det specialiserede børneområde indgår følgende paragraffer inden for serviceloven: Pasningstilbud, hjemmetræning m.m. (§§ 32, 32a, 36, 39-40), merudgiftsydelse § 41, tabt arbejdsfortjeneste §§ 42- 43, personlig hjælp og ledsagelse §§ 44 - 45, børnefaglig undersøgelse § 50, efterværn §§ 68 og 76, efterværn og oprethold anbringelse §§ 76 og 76a, foranstaltninger §§ 52 stk. 3 nr. 1-9, 55, 69 stk.1, forebyggende indsats § 11, forældrebetaling §159, Hjemgivelse og hjemgivelsesperiode - § 68, samvær § 71, Valg af anbringelsessted § 68b, økonomisk hjælp § 11 (2013-2019) og økonomisk hjælp - § 52a.

\*\*Omgjorte sager udgør ændrede/ophævede sager og hjemviste sager.

### **9. Hvor mange borgere har klaget over sagsbehandlingen på det specialiserede børneområde? Gerne opgjort over de seneste 5 år.**

Der skelnes mellem to forskellige klage typer i besvarelsen af spørgsmålet: Formalitetsklager, der omhandler klager over sagsbehandlingen, og realitetsklager, der omhandler klager over selve afgørelsen.

#### Borgercenter Handicap

Det har ikke været muligt at udarbejde opgørelse over, hvor mange borgere, der har klaget over sagsbehandlingen. Det skyldes, at Borgercenter Handicap registrerer på antallet af klager og ikke antal borgere der klager. Tabel 11 viser antallet af unikke klager på børneparagraffer i BCH. Unikke klager betyder, at samme borger kan tegne sig for flere af klagerne, da hver enkelt klage tæller. Fra 1.

september 2020 til 31. august 2021 har BCH behandlet ca. 7.000 sager på børne- og ungeområdet.

**Tabel 10. Antal unikke klagesager på børne- og ungeområdet i BCH, 2017-2021**

Klagetype	2017*	2018	2019	2020	2021**
Formalitetssklage	26	25	54	134	139
Realitetssklage	209	164	164	140	55
<b>I alt</b>	<b>235</b>	<b>189</b>	<b>218</b>	<b>142</b>	<b>194</b>

Kilde: CSC for perioden 1. marts 2017 til 31. august 2021 og DUBU for perioden 1. januar 2020 til 31. august 2021.

\* 2017 starter i opgørelsen 1. marts pga. systemskifte til CSC.

\*\* 2021 er sluttet i opgørelsen 31. august, da året endnu ikke er færdiggjort.

#### Borgercenter Børn og Unge

Det har ikke været muligt at udarbejde opgørelse over, hvor mange borgere der har klaget over sagsbehandlingen. Tabel 11 viser antallet af unikke klager i BBU. Unikke klager betyder, at samme borger kan tegne sig for flere af klagerne, da hver enkelt klage tæller. I alt behandlede BBU ca. 16.500 sager i 2020.

**Tabel 11. Antal unikke klagesager i BBU, 2017-2021**

Klagetype	2017*	2018	2019	2020	2021**
Formalitetssklage	143	204	284	181	132
Realitetssklage	184	220	295	229	138
<b>I alt</b>	<b>327</b>	<b>424</b>	<b>579</b>	<b>410</b>	<b>270</b>

Kilde: CSC for perioden 1. marts 2017 til 31. august 2021 og DUBU for perioden 1. januar 2020 til 31. august 2021.

\* 2017 starter i opgørelsen 1. marts pga. systemskifte til CSC.

\*\* 2021 er sluttet i opgørelsen 31. august, da året endnu ikke er færdiggjort.

#### **10. Hvilke opsatte mål arbejder forvaltningen efter på det specialiserede børneområde? Hvilke centrale måltal rapporteres til udvalget?**

Den 20. juni 2018 vedtog Socialudvalget 'Socialstrategi 2018 - En by med plads til alle'. Socialstrategien indeholder fire visioner, der sætter en værdimæssig retning for forvaltningens arbejde på tværs af målgrupper, herunder inden for det specialiserede børneområde. Hver vision har tre til fem tegn på succes, som skal vise udvalget og forvaltningen, om vi er på vej i den rigtige retning. Den seneste status på Socialstrategiens tegn på succes blev præsenteret for Socialudvalget 17. juni 2020 og kan findes her:

<https://www.kk.dk/node/14100/17062020/edoc-agenda/53251016->

[1ae6-44a9-966c-c795cf073d7a/5c9ba1c1-1b14-4046-9da2-614b87575896](https://www.kk.dk/node/14100/20012021/edoc-agenda/b6d90912-8f33-4a02-b07d-4195cb18184e/20dc8a71-132b-4882-b4f2-400307918575)

Borgercenter Børn og Unge (BBU), Borgercenter Handicap (BCH) og Borgercenter Voksen (BCV) har arbejdet med omstillingsplaner for hvert borgercenter, der beskriver en faglig og økonomisk omstilling for de næste fire år og danner udgangspunkt for større investerings-, effektiviserings- og eventuelt ønskeforslag. I omstillingsplanerne indgår der en række indikatorer, som Socialforvaltningen løbende vil følge. Omstillingsplanerne findes under links nedenfor, og i parentes findes sidetallet i omstillingsplanerne, hvor borgercentrenes mål og indikatorer findes:

- BBU (s. 17): <https://www.kk.dk/node/14100/20012021/edoc-agenda/b6d90912-8f33-4a02-b07d-4195cb18184e/20dc8a71-132b-4882-b4f2-400307918575>
- BCH (s. 18): <https://www.kk.dk/node/14100/10022021/edoc-agenda/92913684-2612-4f44-a49f-3afb87c27c00/e4411e96-7858-477c-8243-78c67a9e81b9>
- BCV (s. 17-18): <https://www.kk.dk/node/14100/10022021/edoc-agenda/92913684-2612-4f44-a49f-3afb87c27c00/56d90875-c8a2-462f-85d9-66e6ec29168c>

Hvert halvår modtager Socialudvalget en samlet sag med de ledelsesinformationer, som udvalget har bedt om. I denne sag indgår bl.a. status på sagsbehandlingsfrister, anbringelsesfrekvens og klagestatistik. Socialudvalget modtog senest denne sag 23. juni 2021 med ledelsesinformation for hele 2020. Sagen findes her: <https://www.kk.dk/node/14100/23062021/edoc-agenda/0fe0a491-73b5-45eb-94ee-958a14c890f6/c642cbb4-fd0e-4eda-8622-4e4516c7e097>

### **11. Hvordan og hvornår måler SOF på borgernes tilfredshed, og hvilke overvejelser ligger bag metoden?**

Socialforvaltningen gennemfører systematisk én gang årligt en brugertilfredshedsundersøgelse, hvor der gives et indblik i borgernes tilfredshed med den hjælp, de får, for løbende at kunne udvikle kvaliteten af forvaltningens indsatser. Formålet er at give borgeren en stemme, at måle flere af Socialstrategiens Tegn på Succes og understøtte det lokale udviklingsarbejde, da det fremadrettet også bliver anvendt til opfølgning på en række indikatorer i borgercentrenes omstillingsplaner. Brugertilfredshedsundersøgelsen består af en række obligatoriske spørgsmål, der går på tværs af forvaltningens tre borgercentre og målgrupper samt nogle lokalt tilpassede supplerende spørgsmål.

Socialudvalget blev senest orienteret 17. marts 2021 om brugertilfredshedsundersøgelsen i Socialforvaltningen i 2020. Brugertilfredshedsundersøgelsen findes her: <https://www.kk.dk/node/14100/17032021/edoc-agenda/08db157a-cbfe-432a-9805-db0e914a5584/6bcd86f6-b535-45b3-955f-84b794a85531>

Derudover laver borgercentrene løbende lokale brugertilfredshedsundersøgelser. I BCH laves der bl.a. brugertilfredshedsundersøgelser i Familiehuset, dagbehandling, tidlig indsats og hjemmevejledningen, ligesom der benyttes spørgeskemaer til feedback efter samtaler i modtagelsen på myndighedsområdet. Der holdes desuden løbende dialogmøder og fokusgrupper med borgere for at sikre borgerperspektiv i udviklingen af indsatser. Ambitionen er, at en øget dialog bidrager til at sikre, at borgerne har den ønskede viden og er trygge i og tilfredse med samarbejdet med forvaltningen.

Venlig hilsen



Mikkel Boje  
Administrerende direktør