

KVALITETSSIKRING I  
SOCIALFORVALTNINGEN SAMT  
KOORDINATION OG SAMARBEJDE  
MELLEM SOCIALFORVALTNINGEN  
OG BØRNE- OG  
UNGDOMSFORVALTNINGEN  
ENDELIG RAPPORT



## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

# INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	4
2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING	6
3. KONSEKVENSER	10
5. UDDYBNING, BISTAND MV.	11
6. OBSERVATIONER	12
<b>BILAG</b>	<b>15</b>
BORGERRÅDGIVERENS IVÆRKSÆTTELSESBREV	15
SOCIALFORVALTNINGENS OG BØRNE- OG UNGDOMSFORVALTNINGENS SVAR	20
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	42

# I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren har undersøgt Socialforvaltningens kvalitetssikring af sager om udsatte børn og koordinationen og samarbejdet mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Undersøgelsen, jeg iværksatte, faldt således i to led. Dels Socialforvaltningens *kvalitetssikring* af sager om udsatte børn og dels *koordinationen og samarbejdet* mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen i sager om børn.

På grund af de mange aktuelle initiativer, Socialforvaltningen har sat i gang, der har sigte på at udvikle kvaliteten af sagsbehandlingen og myndighedsarbejdet i Borgercenter Børn og Unge og i Borgercenter Handicap, har jeg besluttet ikke at gennemføre den del af undersøgelsen, der går på kvalitetssikring, men kun den del af undersøgelsen, der omfatter *koordinationen og samarbejdet* mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen for børn.

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen til at iværksætte undersøgelser fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren, § 12, og lyder således:

”Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 20. november 2015 en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2016. Planen var holdt i overskrifter, da valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesnes genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget. Undersøgelserne planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningerne med henblik på forvaltningernes bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Borgerrådgiveren januar 2018



Johan Busse  
Borgerrådgiver



## 2. KONKLUSION OG SAMMENFATNING

### **Koordinering og samarbejde**

Undersøgelsen er gennemført ved at indhente redegørelser fra de to forvaltninger om, hvordan koordinationen og samarbejdet er tilrettelagt, og ved at gennemgå de retningslinjer, vejledninger, tjeklister mv., som er udarbejdet af forvaltningerne til at sikre koordination og samarbejde. Temaerne er således ikke belyst ved indhentelse af konkrete sager og retter sig derfor alene imod arbejdets organisering og tilrettelæggelse og ikke dets konkrete udmøntning i enkeltstående tilfælde.

Socialforvaltningens og Børne- og Ungdomsforvaltningens koordination fremstår ved en gennemgang af det foreliggende materiale om emnet som et fintmasket net i de sager, hvor begge forvaltningers borgere er repræsenteret. Området er under stadig udvikling, og der er således senest i januar 2017 nedsat nye fælles Beslutnings- og Koordinationsudvalg (BEKU) i områderne.

Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen har i forbindelse med min fremsendelse af foreløbig rapport ved brev af 27. november 2017 oplyst, at BEKU er under fortsat implementering, og at Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen som følge heraf har tilpasset eksisterende vejledninger samt udarbejdet nyt materiale, som beskriver samarbejdet mellem forvaltningerne.

Det fremgår ligeledes ved en gennemgang af det foreliggende materiale om emnet som om, forvaltningerne også har en veludviklet samarbejdskultur i de sager, hvor der er borgere med sager, som involverer begge forvaltninger. Således som samarbejdet er beskrevet, er der også mellem forvaltningerne en vid adgang til sparring for de professionelle, hvilket er til gavn for de borgere, som har sager, der involverer begge forvaltninger.

Af det foreliggende materiale fremgår det endvidere, at de to forvaltninger også samarbejder og koordinerer med andre forvaltninger og eksterne parter i det omfang, dette er relevant. Der er således etableret koordinering og samarbejde mellem de to forvaltninger og eksempelvis Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Politiet.

Medarbejdernes viden om de etablerede samarbejder og koordinerende tiltag sikres på introkursus og ved sags gennemgang og er i sidste ende et ledelsesansvar.

Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen har således relevante redskaber i værktøjskassen til at sikre koordination og samarbejde om fælles borgere.

Som borgerrådgiver ser jeg koordinationen og samarbejdet i den praktiske virkelighed i de sager, der kommer ind fra borgerne, og her oplever jeg dog jævnligt henvendelser, hvor det er tydeligt, at det, der mangler og efterspørges i de konkrete sager, netop er koordinationen og samarbejdet mellem forvaltningerne og internt mellem de enkelte enheder i forvaltningerne.

Jeg modtager således jævnligt klager, som omhandler børn tilknyttet Borgercenter Børn og Unge eller Borgercenter Handicap, som har behov for et skoletilbud fra Børne- og Ungdomsforvaltningen. Her er et par aktuelle eksempler.

I en konkret sag henvendte en borger sig til mig, fordi hendes søn ikke havde haft et skoletilbud i 5 måneder. Kvinden oplyste, at hun intet havde hørt fra kommunen i de 5 måneder, og at hun havde taget orlov fra sit arbejde for at passe sin søn. Hun oplyste også, at hun ikke havde modtaget råd og vejledning om mulighederne for støtte, herunder særligt tabt arbejdsfortjeneste. Hun oplyste videre, at hun efter selv havde henvendt sig, var blevet oplyst om, at matchingudvalget havde fundet et passende skoletilbud, men at dette skoletilbud ikke var sikker på, at de kunne rumme hendes søn. Herefter havde hun ikke hørt mere fra hverken

Socialforvaltningen eller Børne- og Ungdomsforvaltningen. Hun oplyste afsluttende i sin klage, at hun ønskede, at kommunen hurtigst muligt fandt et skoletilbud til hendes søn, og at hun løbende blev inddraget og holdt orienteret. (2017-0193758)

I en konkret sag henvendte en borger sig til mig, fordi han gentagne gange var blevet henvist til forkerte enheder i kommunen. Han var efter en hjerneblødning lam i venstre arm, og havde behov for hjælp til varetagelse af de praktiske opgaver i forbindelse med sin 13 måneder gamle søn, som han havde fuld forældremyndighed over. Han oplyste, at han havde henvendt sig til Borgercenter Handicap, som havde henvist ham til Børne- og Ungdomsforvaltningen. Da han efterfølgende havde henvendt sig til Børne- og Ungdomsforvaltningen, havde han fået oplyst, at de ikke kunne hjælpe, da der var tale om et spædbarn. Børne- og Ungdomsforvaltningen henviste herefter faren tilbage til Borgercenter Handicap, som fortsat oplyste, at de ikke havde en løsning på hans problem. (2017- 0322942).

Jeg har gennem samtaler med kommunens politiske niveau modtaget oplysninger om fortællinger fra borgerne, som bekræfter, at samarbejdet og koordinationen ikke altid fungerer gnidningsfrit og hensigtsmæssigt.

Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen har i forbindelse med min fremsendelse af foreløbig rapport ved brev af 27. november 2017 oplyst, at forvaltningerne gerne vil modtage oplysninger om de konkrete episoder, som politikere og forældre har talt med Borgerrådgiveren om. Dels vil forvaltningerne rette op på indsatsen i de konkrete sager, og dels vil forvaltningerne anvende de konkrete sager til at undersøge, om der er generelle forhold, som bør ændres.

Jeg finder det meget positivt, at forvaltningernes direktioner ønsker at blive orienteret direkte om oplysninger om konkrete utilfredsstillende forhold, som jeg modtager fra borgere og politikere med henblik på læring. En (mindre) del af disse oplysninger er allerede nævnt i denne rapport. Formidlingen af yderligere oplysninger vanskeliggøres dels af regler om mødefortrolighed, dels af at Borgerrådgiveren langt fra altid registrerer ethvert relevant input om kvaliteten i forvaltningernes arbejde. Det er desuden Borgerrådgiverens arbejdsform at tage problemer op i uformel dialog med forvaltningernes medarbejdere via tilsynskonceptet Målrettet Indsats med henblik på at finde en umiddelbar løsning, hvorfor en stor del af de fortællinger, der henvises til, allerede er forvaltningerne bekendt.

FOKUS-evalueringen, som gennemføres i alle forvaltninger hvert andet år, skal bl.a. sikre, at sådanne konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold opsamles og analyseres centralt i forvaltningerne. Men jeg er naturligvis opmærksom på, at ikke alle relevante informationer når frem til forvaltningernes ledelser. Jeg henviser i denne forbindelse til mine bemærkninger i Borgerrådgiverens Beretning 2016, s. 61:

”Omvendt viser erfaringerne også, at evalueringsmodellen ikke er nogen garanti imod lokale fald i kvaliteten, som kan opstå, og som ikke bliver håndteret med tilstrækkelige indsatser, når informationerne ikke flyder tilstrækkeligt frit og ufiltreret internt i forvaltningernes hierarkier, ligesom opretning af sådanne kvalitetsfald altid tager noget tid og ikke løses med et snuptag.”

Jeg har ikke forstået forvaltningernes brev af 27. november 2017 som et ønske om en ændret arbejdsform hos Borgerrådgiveren i retning af at dokumentere yderligere og/eller flytte dialogen med forvaltningerne op på direktionniveau i konkrete sager.

Når det er sagt, stiller jeg mig altid gerne til rådighed, når forvaltningerne ønsker at bruge konkrete enkeltsager til at skabe læring, og er som nævnt løbende i dialog med både Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen, når der er sager, som er egnet til netop dette formål. Alle de sager, som jeg har nævnt i rapporten, har været behandlet således, at forvaltningerne er blevet inddraget i at finde en tilfredsstillende løsning for de konkrete borgere. Jeg går derfor ud fra, at direktionerne allerede er bekendt med de konkrete sager, som jeg har nævnt i rapporten eller i hvert fald de problemstillinger, som sagerne vedrører.

Min undersøgelse giver desværre ikke den gyldne nøgle til at afdække eller løse dette misforhold mellem forvaltningernes intentioner og den virkelighed, som en del borgere møder i løsningen af de konkrete sager. Da jeg imidlertid er overbevist om, at den manglende koordination og samarbejde i sagerne ikke skyldes, at den enkelte sagsbehandler ikke ønsker at følge de givne instrukser, vurderer jeg, at den manglende koordination og det manglende samarbejde kan skyldes enten manglende kendskab til de foreliggende og foreskrevne retningslinjer for koordination og samarbejde, travlhed, eller at sagsbehandlerne oplever, at det foreliggende system ikke fungerer i praksis. Dette kan igen skyldes andre forhold, herunder manglende overblik over opgavefordelingen og organiseringen i forvaltningerne, vanskeligheder med at få kontakt med en relevant kollega eller dårlige erfaringer med at løfte opgaven i fællesskab.

Jeg opfordrer derfor forvaltningerne til at være undersøgende og nysgerrige i forhold til, hvordan medarbejderne og borgerne oplever koordinationen og samarbejdet i praksis.

Forvaltningerne har i forbindelse med min fremsendelse af foreløbig rapport ved brev af 27. november 2017 oplyst, at de, når min endelig rapport foreligger, vil tilrettelægge en plan for, hvordan Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i et tæt samarbejde undersøger de konkrete problemstillinger, rapporten peger på, med henblik på at finde varige løsninger.

Jeg afventer orientering om den plan for samarbejde, som forvaltningerne planlægger at udarbejde.

## **UNDERSØGELSEN VEDRØRENDE KVALITETSSIKRING UDGÅR**

Ved iværksættelsen af undersøgelsen anmodede jeg ved brev af 30. maj 2016 om oplysninger om, hvilke procedurer der er iværksat for at sikre kvaliteten i Borgercenter Børn og Unges underretningssager og i Borgercenter Handicaps sager om merudgifter. Jeg anmodede endvidere om oplysninger om, hvordan der følges op på overholdelsen af procedurerne i praksis, om der foretages ledelsestilsyn med overholdelse af procedurerne, og om der følges op på hvilken effekt eventuelle procedurer har og har haft på sagsbehandlingen.

Socialforvaltningen besvarede mit brev den 8. september 2017.

Siden min iværksættelse af undersøgelsen har jeg afgivet rapport om kvaliteten i sagsbehandlingen og myndighedsudøvelsen i Borgercenter Børn og Unge, samt udarbejdet notat af 1. marts 2017 om sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i Borgercenter Handicap efter anmodning fra Socialudvalget.

Jeg har i ovenstående rapport og notat udtalt mig om sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge og i Borgercenter Handicap, og har dermed også mere eller mindre indirekte udtalt mig om kvalitetssikringen af sagerne i de to enheder.

Siden min iværksættelse af undersøgelsen er der gennemført et serviceeftersyn af omorganiseringen i Borgercenter Handicap. Det fremgår overordnet af serviceeftersynet, at implementeringen af den nye organisation endnu ikke er fuldstændig, og at ambitionerne for effekten af samme derfor kun er delvist indfriet.

Borgercenter Handicap har udarbejdet en genopretningsplan, som dels har til hensigt at imødegå den aktuelle kritik fra brugerne og mig, og dels har til hensigt at understøtte etablering af sikker drift.

Inden for Borgercenter Børn og Unges område er der også blevet iværksat et genopretningsarbejde med en omfattende handleplan (senest revideret i august 2017), som blandt



andet omfatter et særligt koncept for ledelsestilsyn med myndighedsarbejdet i Borgercenter Børn og Unge.

Der er således, med flere forskellige afsæt, allerede iværksat et stort og omfattende kvalitetsudviklingsarbejde med fokus på sagsbehandlingen og arbejdsgangene i Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap.

På grund af de mange aktuelle initiativer, der har sigte på at udvikle kvaliteten af sagsbehandlingen og myndighedsarbejdet i Borgercenter Børn og Unge og i Borgercenter Handicap, er det tvivlsomt, hvorvidt denne del af min undersøgelse alene med afsæt i de generelle, skrevne retningslinjer for arbejdet, vil kunne bidrage med tilstrækkelig værdi på nuværende tidspunkt. Virkeligheden har således overhalet en væsentlig del af formålet med denne del af undersøgelsen.

Samtidigt finder jeg, at grundlaget for min undersøgelse af kvalitetssikringen i Borgercenter Børn og Unges underretningssager og i Borgercenter Handicaps sager om merudgifter har ændret sig på en sådan måde, at denne del af undersøgelsen vil kræve en fornyet høringsrunde og fremsendelse af nyt (opdateret) materiale, hvilket jeg finder vil være en unødigt belastning af Socialforvaltningen på et tidspunkt, hvor kvalitetssikringen allerede er under revurdering internt i forvaltningen.

Jeg har derfor besluttet ikke at gennemføre denne del af undersøgelsen.

### 3. KONSEKVENSER

Konsekvenserne af manglende koordination mellem forvaltninger er mange og velkendte:

- Tab af retssikkerhed for borgerne
- Risiko for ugyldige afgørelser
- Risiko for, at kontrolmulighederne fortabes
- Tab af legitimitet for kommunen
- Tab af borgernes tillid
- Ressourcemæssigt og økonomisk tab, herunder ved underkendelser ved Ankestyrelsen og domstolene
- Erstatningskrav
- Vanskeliggørelse af opfølgning på indsatserne
- Behandling af klager og genopretning af fejl

Jeg oplever ganske ofte henvendelser, hvor det er tydeligt, at en sikker praksis for, hvordan og hvornår forvaltningerne samarbejder og koordiner, er afgørende både for en eventuel afgørelses kvalitet og for borgernes oplevelse af kontakten med kommunen.

Manglende samarbejde og koordinering efterlader ofte borgerne med en følelse af magtesløshed, idet de fratages alle muligheder for at handle aktivt i deres sag, når de ikke kan få et klart svar på, hvem der handler hvornår, i hvilken forvaltning, og hvem der har ansvaret for, at deres sag behandles.

## 5. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt vurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte Rikke Gredal, e-mail: borgerraadgiveren@kk.dk, telefon: 33 66 14 00 for nærmere aftale.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på sagen, herunder i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte ovenstående medarbejder for nærmere aftale.

## 6. OBSERVATIONER

Jeg har modtaget følgende materiale fra forvaltningen:

Vedrørende **underretningssager i Socialforvaltningen** har jeg modtaget følgende dokumenter:

1. Vejledning til godt myndighedsarbejde i Borgercenter Børn og Unge maj 2016
2. Kompetencekatalog BBU
3. Arbejdsforløb/Sagstrin vedr. underretninger vedrørende vold eller seksuelle overgreb BBU
4. Tjeklister 2016 BBU
5. Indstilling til Socialudvalget om Beredskabsplan til forebyggelse, tidlig opsporing og behandling af sager om overgreb mod børn og unge
6. Oversigtsskema for Systematisk sagsbehandling, sagsgennemgang og ledelsestilsyn i BBU
7. Ankestyrelsens undersøgelse af Evaluering af Overgrebspakken dec 2015
8. Ankestyrelsens vurdering af Københavns Kommunes fremsendte sager til brug for undersøgelsen jf. bilag 25, sag 1
9. Ankestyrelsens vurdering af Københavns Kommunes fremsendte sager til brug for undersøgelsen jf. bilag 25, sag 2
10. Ankestyrelsens vurdering af Københavns Kommunes fremsendte sager til brug for undersøgelsen jf. bilag 25, sag 3
11. Pjece Har dit barn brug for hjælp
12. Brevskabeloner BBU – ved at blive lagt i CSC Social
13. Underretningsskema – både professionelle og private borgere:  
<http://www.kk.dk/artikel/bekymret-en-medborger>
14. Opfølgning BBU sag 1
15. Opfølgning BBU sag 2
16. Konkrete bemærkninger fra BBU til sagerne, jf. bilag 14 og 15

Vedrørende **merudgiftssager i Socialforvaltningen** har jeg modtaget følgende dokumenter:

1. Vejledende takster BCH
2. Vejledende beregningskatalog BCH
3. Spørgeguiden BCH
4. Spørgsmålskataloget BCH
5. Eksempel på opfølgning fra BCH
6. Konkrete bemærkninger fra BCH til sagen, jf. bilag 5
7. BCH's faglige portal: <http://sof.kkintra.kk.dk/indhold/faglig-portal-hky>
8. Procesbeskrivelse omkring myndighedsarbejde vedrørende opfølgninger på merudgifter til børn og unge i BCH: <http://sof.kkintra.kk.dk/indhold/opf%C3%B8lgning-%C2%A7-41-og-%C2%A7-42>

Vedrørende samarbejdet mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen (**BUF-SOF samarbejdet**) har jeg modtaget følgende dokumenter:

1. Matrix over BUF-SOF samarbejdet
2. Børne- og Ungepolitikken
3. "Når du er bekymret for et barn"
4. Underretningsskabelon til professionelle
5. Projektbeskrivelse for socialrådgivere i daginstitutioner

6. Konceptbeskrivelse for skolesocialrådgiverordningen
7. Revideret model for ressourcecentre i daginstitutionerne
8. Vejledning og inspiration til arbejdet med ressourcecentre på skolerne
9. Investeringscase om styrket BUF-SOF-samarbejde omkring 0-2 årige
10. Beslutning om aftaleforum på 0-5 års området
11. Tværfaglig klassegennemgang
12. Redskab til tværfaglig klassegennemgang
13. Bekymrende fravær – vejledning i håndtering
14. Fraværsanalyse
15. Status på fraværsopgaven til fælles BUU-SUD-møde d. 6. april 2016
16. Fælles sagsforløb BUF-SOF
17. Samtykkeklæring aftaleforum
18. Katalog over tilbudsviften (fleksible indsatser)
19. Godkendelseskema til Skoleflex
20. Afgørelsesbrev (skoledel)
21. Matchningsudvalg
22. Revisitering i aftaleforum
23. Fælles afgørelsesbrev ophør af dagbehandling
24. Proces for etablering af undervisningstilbud til børn og unge ved anbringelser uden for Københavns kommunegrænse 2015
25. Fælles måltal og fælles budgetpulje på dagbehandlingsområdet:  
<http://www.kk.dk/indhold/socialudvalgets-modemateriale/12032014/edoc-agenda/beeb1f4e-9a85-4ee3-9343-bc7602f07a95/4db70054-dda9-422d-88af-4eeda8972f67>
26. Analyse af dagbehandlingsområdet 2016
27. Indstilling om merforbrug på dagbehandlingsområdet:  
<http://www.kk.dk/indhold/socialudvalgets-modemateriale/01062016/edoc-agenda/6fb3bb7c-8186-4738-b342-26a5fb0bc3b4/ed79b41e-1bbe-4cdc-b9b3-0b087c300edc>
28. BUF-SOF organisering af det videre arbejde med dagbehandlingsområdet
29. Nyt fælles BUF-SOF visitationsudvalg i områderne - kommer nok til at hedde BUF-SOF beslutnings- og koordinerings udvalg
30. Beskrivelse af Triangelsamarbejdet
31. Samtykkeblanket – Triangelsamarbejdet
32. Overleveringsskema Triangelsamarbejdet
33. Den sorte bog – lommebog for gadeplansmedarbejdere
34. Vejledning, skabelon og mål til udarbejdelse af klubbydelsplan
35. Sikker by program 2014-2017
36. SSP enkeltsagsbehandling
37. SSP+ guide til professionelle
38. Fakta om Enheden for Kriminalpræventive Indsatser <https://www.kk.dk/artikel/exit-fra-kriminalitet>
39. Københavns Kommunes indsatser til forebyggelse af radikaliserings – strategi og handleplan
40. Hjælpe midler til børn og unge – hvem kan søge hvor, vejledning for medarbejdere i SOF og BUF
41. Muligheder for træning af børn i Københavns Kommune
42. Samarbejdsaftale mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen. Træning af børn efter Serviceloven
43. Orienteringsskrivelse til forældre om befordring til basisplads
44. Beredskabsplan til forebyggelse, tidlig opsporing og behandling af sager om overgreb mod børn og unge

Jeg har efterfølgende **supplerende** modtaget følgende dokumenter:

1. Ledelsestilsyn på personsagsområdet, samlet resultat for 2014
2. Retningslinjer for ledelsestilsyn i personsager med udbetalinger med statsrefusion på servicelovens, aktivlovens og integrationslovens område

Jeg har endvidere inddraget materiale fra Socialudvalgets møder den 8. februar 2017, den 15. marts 2017, den 21. juni 2017 og den 20. september 2017.

Min rapport er udarbejdet på baggrund af dette materiale.

# BILAG

## Borgerråd giverens iværksættelsesbrev



Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Socialforvaltningen

Sendt pr. e-mail dags dato

30-05-2016

Sagsnr.  
2016-0000702

Dokumentnr.  
2016-0000702-7

### **Borgerråd giverens egen drift-undersøgelse om kvalitetssikring i Socialforvaltningen samt koordination og samarbejde mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen**

Borgerråd giveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerråd giveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerråd giveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

*Stk. 2.* Borgerråd giveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerråd giverudvalget.

§ 13. Borgerråd giveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

På mødet i Borgerråd giverudvalget den 20. november 2015 drøftede Borgerråd giverudvalget plan for udmøntningen af egen driftskompetencen i 2016 for så vidt angår generelle undersøgelser og inspektioner.

Af planen fremgår det, at Borgerråd giveren i 2016 indleder generelle undersøgelser med følgende temaer:

- Ansattes underretninger om børn med behov for særlig støtte (2016/7)
- Dialog, vejledning, opfølgning, koordinering og dokumentation med videre i forhold til sagsbehandling vedrørende forældre til handicappede børn (2016/8)
- Kvalitetssikring af sagsbehandling i sager om udsatte børn (2016/9)

Disse tre egen drift-undersøgelser iværksættes samlet med dette brev.

#### **Borgerråd giveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

E-mail  
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer  
5798009800053

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

### **Om undersøgelsens formål og tema**

Undersøgelsen har for det første til formål at undersøge, hvordan Socialforvaltningen sikrer kvaliteten i sager om udsatte børn, med *særligt* fokus på underretningssager (sager under Borgercenter Børn og Unge, børn i alderen 0–12 år i overensstemmelse med den interne organisering i Borgercenter Børn og Unge-enhederne).

Undersøgelsen har for det andet til formål at undersøge, hvordan Socialforvaltningen sikrer kvaliteten i sager om børn med handicap, herunder *særligt* sager om merudgifter (sager under Borgercenter Handicap, børn i alderen 0-14 år i overensstemmelse med den interne organisering i Borgercenter Handicap).

Endelig har undersøgelsen til formål at undersøge, hvordan samarbejdet og koordinationen mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen er i disse typer af sager.

### **Anmodning om oplysninger**

Jeg anmoder *Socialforvaltningen* om en udtalelse om følgende:

- Hvilke procedurer der er iværksat for at sikre kvaliteten i de to ovennævnte sagstyper.

Jeg beder særligt om oplysninger om, hvilke procedurer der er iværksat for at sikre kvaliteten vedrørende:

- Dialog mellem forældre/forældremyndighedsindehavere mv. og forvaltningen,
  - Vejledning vedrørende forløbet af de omtalte sagstyper samt borgernes rettigheder og pligter,
  - Opfølgning på sagerne (under sagsforløbet), herunder opfølgning overfor og orientering af forældre/forældremyndighedsindehavere m.v., og
  - Dokumentationsgrundlaget i den enkelte sag.
- Hvordan følges der op på overholdelsen af procedurene i praksis – generelt såvel som i den enkelte sag.

Jeg beder herunder om oplysning om frekvensen af sådan opfølgning, samt hvilken tilbagemelding der sker til ledelseslagene om resultatet af sådan opfølgning.

Side 2 af 5



- Hvorvidt, og i givet fald hvordan, der foretages ledelsestilsyn med overholdelsen af eventuelle procedurer for at sikre kvaliteten, herunder hvorvidt og hvordan ledelsen inddrages i behandlingen af den enkelte sag.
- Hvordan følges der op på, hvilken effekt eventuelle procedurer har og har haft på sagsbehandlings kvaliteten.

Hvis forvaltning har udarbejdet skriftligt materiale vedrørende sikring af kvaliteten i sagsbehandlingen i form af retningslinjer, vejledninger eller instrukser m.v. beder jeg om at forvaltningen fremsender kopi heraf.

Jeg beder endvidere forvaltningen om at fremsende mig eventuelt materiale fra tidligere konkret foretaget opfølgning.

Jeg beder endvidere forvaltningen om at oplyse, hvor mange børnesager ved Borgercenter Handicap (børn i alderen 0-14 år i overensstemmelse med den interne organisering i Borgercenter Handicap), der har været påklaget til Ankestyrelsen i perioden 1. januar 2015 til 31. december 2015 samt resultatet af Ankestyrelsens behandling, herunder medholdsprocenten. Såfremt der ikke foreligger data for den pågældende periode, beder jeg om data for den senest tilgængelige 12 måneders periode.

Idet begge sagsområder i anden sammenhæng har været genstand for mine undersøgelser tidligere beder jeg endelig Socialforvaltningen om en tilbagemelding på, hvad mine undersøgelser om underretninger (Borgerrådgiverens sagsnummer 2012-89838/forvaltningens sagsnummer 2012-131600) og effektvurdering af handleplaner (Borgerrådgiverens sagsnummer 2012-167276/ forvaltningens sagsnummer 2014-0109190) har givet anledning til.

Jeg tager forbehold for, at jeg som et senere led i undersøgelsen eventuelt vil anmode om at modtage et nærmere antal sager til belysning af kvalitetssikringen af sagsbehandlingen i praksis.

Ligeledes tager jeg forbehold for eventuelt at udvide undersøgelsen med interviews af relevante personer i forvaltningen samt spørgeskemaundersøgelser.

Jeg anmoder både *Socialforvaltningen* og *Børne- og Ungdomsforvaltningen* om en udtalelse om følgende:

- Hvilke procedurer der er iværksat for i praksis at sikre koordination og samarbejde mellem forvaltningerne på de to ovennævnte sagsområder (sager om udsatte børn og sager om børn med handicap).

Side 3 af 5

- Hvordan er medarbejderne i de to forvaltninger gjort bekendt med de procedurer, der er iværksat for i praksis at sikre koordination og samarbejde mellem forvaltningerne på de to sagsområder.
- Hvilke tiltag mv. har forvaltningerne gjort for at sikre, at relevante medarbejdere i de to forvaltninger er bekendt med procedurer, organisering lovgrundlag og fagligheder i de enheder i den anden forvaltning, som de samarbejder og koordinerer med.
- Hvordan følges der op på efterlevelsen af koordination mellem forvaltningerne i praksis – generelt såvel som i den enkelte sag.
- Hvordan løser forvaltningerne eventuelle situationer, hvor der er uenighed mellem forvaltningerne om, hvilken forvaltning der er ansvarlig for at varetage det pågældende barns behov/løse sagen.

Såfremt forvaltningerne har retningslinjer for hvordan sådanne situationer skal løses, beder jeg om oplysning herom samt om at modtage en kopi af retningslinjerne.

- Hvilke eventuelle planer har forvaltningerne for fremadrettet at holde fokus på at sikre eller styrke koordinationen og samarbejdet mellem forvaltningerne på de to sagsområder.
- Hvilke eventuelle forslag har forvaltningerne til eventuelle forbedringer eller styrkelse af den eksisterende koordination og samarbejdet mellem forvaltningerne i forhold til udsatte børn og børn med handicap. Eksempelvis i forhold til at sikre kendskab blandt relevante medarbejdere i forvaltningerne til procedurer, organisering lovgrundlag og fagligheder i de enheder, i den anden forvaltning, som de samarbejder og koordinerer med.

Hvis der findes nedskrevne retningslinjer, beskrivelser eller lignende om ovenstående, beder jeg om kopi heraf.

Jeg beder om at få en oversigt over de områder, hvor der efter forvaltningernes vurdering er væsentlige samarbejdsflader, inden for de to sagsområder (sager om udsatte børn og sager om børn med handicap) som undersøgelsen omfatter.

Jeg tager forbehold for eventuelle uddybende spørgsmål som måtte opstå på baggrund af forvaltningernes oplysninger.

Side 4 af 5

Jeg tager endvidere forbehold for at jeg, som et senere led i undersøgelsen, eventuelt vil anmode om at modtage et nærmere antal sager til belysning af koordination og samarbejde mellem forvaltningerne i praksis.

Endelig tager jeg forbehold for eventuelt at udvide undersøgelsen med interviews af relevante personer i forvaltningen samt spørgeskemaundersøgelser, hvis forvaltningernes oplysninger måtte give mig anledning hertil.

Forvaltningerne kan selv vælge, om forvaltningerne laver én samlet udtalelse eller én fra hver forvaltning separat.

Jeg beder om så vidt muligt at modtage forvaltningernes udtalelser og ovenstående oplysninger og materiale inden 12 uger fra dato. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg om underretning om, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare. Jeg bemærker i den forbindelse, at der i forhold til fastsættelsen af fristen er taget højde for forvaltningernes afvikling af sommerferie, hvorfor fristen allerede på nuværende tidspunkt er forlænget med 6 uger i forhold til den sædvanlige frist.

Såfremt der fra kommunens politiske niveau er rejst eller rejses tilsvarende undersøgelse, beder jeg forvaltningen om at orientere mig herom.

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside [www.borgerradgiveren.kk.dk](http://www.borgerradgiveren.kk.dk) og eventuelt Borgerrådgiverens nyhedsbrev orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen og undersøgelsens form kan rettes til jurist Andreas Reitzel, som kan kontaktes på telefon 33 66 14 00 eller e-mail [bp6k@okf.kk.dk](mailto:bp6k@okf.kk.dk).

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/Andreas Reitzel  
Jurist

Side 5 af 5

## Socialforvaltningens og Børne- og Ungdomsforvaltningens svar



Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

08-09-16

Sagsnr.  
2016-0240586

**Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningens udtalelse i forbindelse med Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om kvalitetssikring i Socialforvaltningen samt koordination og samarbejde mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen**

Dokumentnr.  
2016-0240586-10

Borgerrådgiveren har i brev af 30. maj 2016 bedt Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen om en udtalelse til brug for Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse af kvalitetssikring i Socialforvaltningen samt koordination og samarbejde mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen.

Undersøgelsen har særligt fokus på underretningssager for børn i alderen 0-12 år i Socialforvaltningens Borgercenter Børn og Unge samt sager om merudgifter for børn i alderen 0-14 år i Socialforvaltningens Borgercenter Handicap. Endelig har undersøgelsen til formål at undersøge, hvordan samarbejdet og koordinationen mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen er i disse typer af sager.

Borgerrådgiveren har bedt Socialforvaltningen om svar på en række spørgsmål om kvaliteten i sagsbehandlingen i sager med udsatte børn (med særligt fokus på underretningssager) og sager med børn med handicap (med særligt fokus på merudgiftssager). Borgerrådgiveren har derudover bedt både Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen om en udtalelse i forbindelse med en række spørgsmål om samarbejdet mellem forvaltningerne. Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen har i den sammenhæng valgt at afgive et fælles svar, som fremgår af nedenstående.

Vedlagt som bilag til dette brev er en række skriftlige materialer i form af retningslinjer, vejledninger, beskrivelser af samarbejder mv., jf. Borgerrådgiverens brev af 30. maj 2016 til forvaltningerne.

### **Underretningssager**

Socialforvaltningens svar på Borgerrådgiverens spørgsmål om sager om udsatte børn, med særligt fokus på underretningssager, under Borgercenter Børn og Unge fremgår af dette afsnit.

#### ***Hvilke procedurer der er iværksat for at sikre kvaliteten i sagstypen***

#### ***Indledende om sagsbehandlingsprocessen i Borgercenter Børn og Unge, når en underretning modtages***

Når Borgercenter Børn og Unge modtager underretninger om børn og unge, screenes sagen inden for 24 timer, jf. servicelovens § 155, stk. 2.

#### **Direktionen**

Rådhuset  
1599 København V.

Telefon  
33 66 33 66

Direkte telefon  
33 66 24 55

E-mail  
NinaEg.Hansen@sof.kk.dk

www.kk.dk

I screeningen vurderes det, om der er behov for akutte handlinger i sagen. Screeningen dokumenteres i et standardnotat i forvaltningens sagsstyringssystem, CSC Social, sammen med begrundelsen for hvorfor eller hvorfor ikke, forvaltningen skal handle akut.

Underretninger modtages som udgangspunkt i den lokale børnefamilieenheds undersøgelsesgruppe, dog med lokale forskelle. I alle børnefamilieenheder er der lavet en organisering omkring håndteringen af underretninger i form af en akutvagt, en vagtgruppe el.lign.

Underretninger, der vedrører børn, som har en åben børnesag i forvaltningen, sendes videre til barnets sagsbehandler, som behandler underretningen sammen med afdelingsleder eller koordinator. Såfremt barnets sagsbehandler ikke er til stede, sendes underretningen til vagten.

Udenfor børnefamilieenhedernes åbningstid behandles underretninger af Døgnvagten. Hvis borgere, skoler mv. sender en underretning på mail til børnefamilieenhedernes postkasser udenfor åbningstiden, vejledes man i autosvar om at rette henvendelse til Døgnvagten, hvis underretningen er akut.

*Særligt vedrørende dialog mellem forældre/forældremyndighedsindehavere mv. og forvaltningen, og om vejledning vedrørende forløbet af de omtalte sagstyper samt borgernes rettigheder og pligter*

Forældremyndighedsindehaver partshøres over indholdet af den modtagne underretning, før der på baggrund af underretningen træffes afgørelse i sagen i forhold til, om der skal opstartes en børnefaglig undersøgelse eller ej.

Der er i Borgercenter Børn og Unge en skærpet opmærksomhed på, at begge forældremyndighedsindehavere indkaldes til møder og ikke blot den forælder/forældremyndighedsindehaver, som barnet bor hos.

I forbindelse med denne indledende samtale/partshøring informeres forældremyndighedsindehaverne om indholdet i underretningen, ligesom de får mulighed for at kommentere på den. Ved underretninger om mistanke om vold eller overgreb findes en særlig procedure, og Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen har en fælles og politisk vedtaget beredskabsplan for overgreb.

Forældremyndighedsindehavers oplysninger om, hvordan han/hun oplever barnets trivsel og udvikling, indgår i Borgercenter Børn og Unges oplysningsgrundlag i sagen i forhold til en vurdering af, om der er forhold omkring barnet, der skal undersøges nærmere, og der derfor bør opstartes en børnefaglig undersøgelse.

Der pågår således en løbende dialog og samarbejde med forældremyndighedsindehaver, inden der træffes afgørelse om, hvad der skal ske på baggrund af underretningen. Underretningsfasen skal dog ikke trække unødigt ud, idet forældrene ved yderligere behov for undersøgelse i sagen har retskrav på, at der træffes afgørelse om opstart af en børnefaglig undersøgelse med de rettigheder, der hermed følger for forældrene.

Forældremyndighedsindehaver vejledes ved mødet om underretningen i Borgercenter Børn og Unge om:

- At underretningsforløbet kan munde ud i, at Borgercenter Børn og Unge ikke foretager sig yderligere, hvis forvaltningen vurderer, at barnet ikke har behov for særlig støtte.
- At Borgercenter Børn og Unge er forpligtet til fortsat at opbevare underretningen, referat af samtaler, sagsbehandlerens overvejelser m.m.
- At sagsbehandlere er underlagt tavshedspligt.

Nogle forældre mener ikke, at der er grundlag for de bekymringer for deres barn, som underretningen omhandler. Disse forældre ønsker ofte sagen slettet igen. De føler sig krænket over at være "registreret", og derfor bruger sagsbehandlerne ofte meget tid på netop denne vejledning og forklaring. Det er altid en konkret afvejning, hvor meget en sådan vejledning dokumenteres på sagen, jf. principperne for god forvaltningsskik.

Forældremyndighedsindehaver vejledes på mødet endvidere om:

- Selve indholdet af en børnefaglig undersøgelse.
- At en sådan undersøgelse som udgangspunkt kræver forældremyndighedsindehavers accept, hvorfor denne allerede her søges opnået.
- At undersøgelse kan opstartes trods manglende accept, og at forældrene i så fald kan klage over dette.
- At undersøgelsen skal være færdig inden for 4 måneder efter modtagelse af underretningen.
- At barnet/den unge skal høres i forbindelse med undersøgelsen, jf. servicelovens § 50, stk. 3.
- At den børnefaglige undersøgelse kan føre til opstart af forebyggende foranstaltninger, jf. servicelovens § 52, ligesom familien kan henvises til et tilbud efter servicelovens § 11. Undersøgelsen kan også føre til, at der ikke er bekymring/behov for støtte, og så vil sagen blive lukket.

Underretningen kan således fx munde ud i:

- Opstart af børnefaglig undersøgelse, hvis der er bekymring for barnets trivsel og udvikling – med eller uden forældremyndighedsindehavers samtykke.
- Henvisning af barn, ung og/eller forældre til tilbud efter servicelovens § 11, hvis der er en mindre bekymring for barnet,

Side 3 af 22

men ikke så alvorlig, at der er grundlag for opstart af en børne-  
faglig undersøgelse.

- Lukning af sag, hvis der ikke er bekymring for barnet.

Endelig vejledes forældre, der har del i forældremyndigheden om, at vedkommende:

- Er part i barnets sag, hvorfor han/hun skal inddrages i sagen løbende.
- Har ret til aktindsigt.
- Har ret til at blive hørt forud for, at der træffes afgørelse.

Hvis den ene forælder ikke har del i forældremyndigheden, vejledes forældremyndighedsindehaveren også om, at barnets netværk skal afdækkes i forbindelse med den børnefaglige undersøgelse, hvorfor den anden forælder også vil blive inddraget så vidt muligt.

I forbindelse med det første møde/partshøringsmødet med forældrene forsøger forvaltningen også at indhente samtykke til at indhente yderligere informationer til vurdering af den pågældende sag, hvis dette vurderes nødvendigt. Det kan være, hvis forvaltningen fx fortsat er usikker på grundlaget for evt. opstart af børnefaglig undersøgelse. Forvaltningen kan bl.a. vurdere, at der er behov for en uddybende underretning fra fx skolen eller dagplejen eller indhentelse af udtalelse fra fx SFO eller læge for at underbygge en underretning fra skolen.

Såfremt forældremyndighedsindehaver ikke samtykker til, at der indhentes oplysninger, kan Borgercenter Børn og Unge gøre det uden samtykke, jf. retssikkerhedslovens § 11c, stk. 1.

For at understøtte kvaliteten i det socialfaglige arbejde er der i Borgercenter Børn og Unge udarbejdet en "Vejledning til godt myndighedsarbejde". Vejledningen ligger tilgængelig på intranettet og opdateres løbende.

Af vejledningen fremgår det hvilke sagstrin, der skal foretages, når forvaltningen modtager en underretning. Der henvises til vejledningens punkt 1.5 og fremefter, som er gældende for underretninger, hvori der ikke fremgår mistanker om vold eller overgreb mod barnet. Ved underretninger om mistanker om vold eller overgreb har Borgercenter Børn og Unge som tidligere nævnt en særlig vejledning.

Borgercenter Børn og Unge afholder introkurser for alle nyansatte sagsbehandlere for at sikre medarbejdernes kendskab til reglerne. En del af introduktionen består i undervisning i de metoder, der benyttes i samarbejdet med borgerne. Ligeledes er der undervisning i juraaen omkring sagsarbejdet.

Udover introduktionskurser tilbyder Borgercenter Børn og Unge medarbejderne praksisnær undervisning og understøttelse af sagsarbejdet,

Side 4 af 22

både i enhederne og via Borgercenter Børn og Unge kompetencekatolog.

*Særligt vedrørende opfølgning på sagerne (under sagsforløbet), herunder opfølgning overfor og orientering af forældre/forældremyndighedsindehavere m.v.*

Der følges generelt op på sagerne i underretningsfasen gennem en løbende dialog med forældremyndighedsindehaveren samt relevante samarbejdspartnere (skole, dagtilbud mv.).

Hvis forvaltningen iværksætter forebyggende foranstaltninger efter servicelovens § 52, stk. 3, følges der op på disse efter først 3 måneder og derefter med 6 måneders interval. I opfølgningen vurderes det, om målene i handleplanen fortsat er relevante, og om det er den rette foranstaltningstype, der er iværksat. Opfølgning sker i dialog og med inddragelse af forældremyndighedsindehaver samt barnet/den unge.

Borgercenter Børn og Unge er blevet opmærksom på, at der er behov for at arbejde mere systematisk med opfølgninger på forløb, der er iværksat efter servicelovens § 11.

Som praksis er nu, kan Borgercenter Børn og Unge aftale med forældremyndighedsindehaver, at der sendes en opfølgning på § 11-forløbet fra den udførende enhed til sagsbehandleren. En sådan opfølgning sker dog ikke automatisk i alle sager. Forvaltningen bemærker, at der ikke er mulighed for at lave opfølgninger på de forløb, der gives anonymt.

*Særligt vedrørende dokumentationsgrundlaget i den enkelte sag*

I forhold til dokumentationen i den enkelte sag foretager forvaltningen en konkret og individuel vurdering af hvilke oplysninger, der skal indhentes til brug for vurderingen af den enkelte underretning.

***Hvordan følges der op på overholdelsen af procedurerne i praksis – generelt såvel som i den enkelte sag, og***

***Hvorvidt, og i givet fald hvordan, der foretages ledelsestilsyn med overholdelsen af eventuelle procedurer for at sikre kvaliteten, herunder hvorvidt og hvordan ledelsen inddrages i behandlingen af den enkelte sag.***

*Ugerapporter*

Borgercenter Børn og Unge udarbejder ugentlige rapporter til brug for de lokale enheders sagsstyring. Af ugerapporterne fremgår blandt andet:

- antal nye underretninger, både på nye og kendte sager,
- hvor stor en andel af underretningerne, der overgår til undersøgelser og

Side 5 af 22



- gennemsnitlige sagsbehandlingstider, herunder hvor mange sager, der lukkes eller overgår til børnefaglig undersøgelse.

Ugerapporterne laves på forskellige niveauer – for hele Borgercenter Børn og Unge, på enhedsniveau og på cpr.nr.-niveau, så enhederne konkret kan følge op og handle på hver enkelt sag.

#### *Månedssrapporter*

Borgercenter Børn og Unge udarbejder også månedssrapporter, som viser et overblik over udviklingen af brugen af foranstaltningstyper.

Rapporterne bruges i børnefamilieenhederne både til den enkelte medarbejders sagsstyring samt til den lokale ledelses opfølgning på aftaler mv. om de konkrete sager. Rapporterne bruges således både af sagsbehandlere, koordinatore, afdelingsledere og områdecheferne. Månedssrapporterne vil fremover indgå i ledelsestilsynet.

#### *Dialogmøder*

Hver anden måned afholdes dialogmøder mellem Borgercentercheferne og de lokale ledelser i form af områdechefer og afdelingsledere. Her drøftes bl.a. rapporternes indhold, og hvordan kvaliteten af sagsbehandlingen kan øges både ved overholdelse af lofrister samt ved det faglige indhold.

Direktionen mødes månedligt med borgercentercheferne (3:2 møder), hvor bl.a. aktuel ledelsesinformation drøftes, herunder overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

#### *Sagsgennemgange*

Opfølgning på procedurer i praksis sker også, når koordinatorene hver måned har sagsgennemgang med den enkelte sagsbehandler i de lokale børnefamilieenheder.

Under sagsgennemgangen drøftes det socialfaglige arbejde i sagerne, herunder lovoverholdelse. Koordinatoren, der har ansvaret for den daglige, faglige ledelse, melder videre til afdelingslederen, som har det mere overordnede ansvar for kvaliteten i sagsbehandlingen, herunder for håndtering af mere generelle udfordringer og fejl i sagsbehandlingen. Der har været variationer i praksis omkring sagsgennemgangene på tværs af enhederne, som der fremadrettet vil blive rettet op på.

#### *Handleplan for styrket myndighedsindsats og kvalitetssikring af myndighedsarbejdet i sociale børnesager i København*

Forvaltningen har i forbindelse med screeningen af 78 konkrete anbringelsessager, som indgår i Borgerrådgiverens aktuelle egen drift undersøgelse af sager om samvær og sager om anbringelse, konstateret, at der ikke er den kvalitet i sagsbehandlingen på det sociale børneområde, som forvaltningen har som mål. Forvaltningen ønsker der-

Side 6 af 22

for at gennemføre en række initiativer for at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge.

Handleplan for styrket myndighedsindsats i sociale børnesager i København, som blev behandlet på Socialudvalgets møde d. 31. august, og som Borgercenter Børn og Unge nu iværksætter, indebærer, at der udarbejdes et oversigtsskema til brug ved sagsgennemgange og ledelsestilsyn. Oversigtsskemaet skal fremover ligge i alle sager. Det skal anvendes til brug for ledelsens løbende sagsgennemgange med sagsbehandlerne, og det er udviklet på baggrund af skabelon fra Socialstyrelsen.

Borgercenter Børn og Unge systematiserer således nu arbejdet omkring sagsgennemgangene, så kadencen og det faglige og kvalitetsmæssige indhold bliver ens for alle lokale børnefamilieenheder.

Handleplanen lægger derudover op til at styrke ledelsestilsynet ved indførelsen af risikobaseret tilsyn i og på tværs af børnefamilieenhederne, og gennem de lokale enheders gennemgang af sager om anbringelse og samvær.

***Hvordan følges der op på, hvilken effekt eventuelle procedurer har og har haft på sagsbehandlingskvaliteten.***

Borgercenter Børn og Unge følger op på sagsarbejdet via ugerapporter og månedsrapporter. Sammenholdt med det nye ledelsestilsyn, herunder det nye oversigtsskema og tilbageløbet herom fra enhedernes lokale ledelser, vil staben i Borgercenter Børn og Unge kunne målrette den indsats, som staben yder på det faglige niveau, herunder både hvad angår praksisnær understøttelse af sagsarbejdet, vejledninger, undervisning mv.

Samlet vil dette give et skærpet fokus på Borgercenter Børn og Unges faglige udfordringer og et bedre grundlag for, hvor der skal sættes ind for at håndtere udfordringerne, både lokalt og bydækkende.

### **Sager om merudgifter**

Socialforvaltningens svar på Borgerrådgiverens spørgsmål om sager om børn med handicap, med særligt fokus på merudgiftssager, under Borgercenter Handicap fremgår af dette afsnit.

***Hvilke procedurer der er iværksat for at sikre kvaliteten i sagstypen***

Borgercenter Handicap har udarbejdet en række redskaber til brug for sagsbehandlingen af merudgiftsydelsessager for at sikre kvaliteten i den enkelte sagsbehandling af ansøgnings- og opfølgningssager, vejledningen af borger og en ensartet praksis på tværs af medarbejdere og enheder.

Borgercenter Handicap har igennem flere år haft en digital procesbeskrivelse, som sagsbehandlerne anvender i forbindelse med sagsbehandlingen. Procesbeskrivelsen indeholder beskrivelse af sagsbehandlingstrin fra registrering af ansøgningen til afgørelsen træffes.

Procesbeskrivelsen opdateres løbende, og der foregår aktuelt et arbejde med kvalificering af screening i sagsbehandlingsforløbet med henblik på udviklingen af Borgercenter Handicaps vejledning af borgerne og for at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfristen.

Borgercenter Handicap har endvidere udarbejdet en portal – ”Faglig Portal” – med beskrivelse af forskellige faglige emner inden for merudgiftsområdet. Formålet med Faglig Portal er, som for procesbeskrivelsen, at sikre faglig kvalitet og ensartethed i sagsbehandlingen af ansøgnings- og opfølgningssager i den enkelte sag og vejledning af familierne samt sikre ensartet praksis på tværs af medarbejdere og enheder.

I efteråret 2016 vil der endvidere blive afholdt undervisningsforløb i det faglige skøn for alle medarbejdere med henblik på at understøtte, at sagsbehandlerne fuldt ud anvender deres faglige råderum i forhold til at foretage et socialfagligt skøn og (gen-)anvende eksisterende dokumentation.

*Særligt vedrørende dialog mellem forældre / forældremyndighedsindehavere mv. og forvaltningen og vejledning vedrørende forløbet af de omtalte sagstyper samt borgernes rettigheder og pligter*

Som allerede nævnt er der udarbejdet en række vejledninger og procesbeskrivelser, der har til formål at understøtte sagsbehandlerne i deres arbejde og sikre en høj faglig kvalitet i arbejdet. Der er således også udarbejdet en procesbeskrivelse og spørgeguide målrettet fx råd og vejledning af borgerne og et spørgsmålskatalog til brug for oplysning af sagen.

Derudover er der udarbejdet en særlig pjece til forældrene om *Merudgifter til børn og unge efter § 41 i serviceloven – guide til forældre til børn med handicap*, hvor forældrene vejledes generelt om reglerne og nogle af de mere praktiske forhold, når man får bevilget en merudgift.

*Særligt vedrørende opfølgning på sagerne (under sagsforløbet), herunder opfølgning overfor og orientering af forældre/forældremyndighedsindehavere m.v.*

I førnævnte spørgeguide er der et afsnit om forvaltningsretlige krav, herunder om borgerens oplysningspligt hvis der sker ændringer i barnets eller familiens situation, som har betydning for de bevilgede merudgifter.

Endvidere fremgår det af spørgeguiden, at mødet afsluttes med opsummering af de indgåede aftaler, hvad der søges om, hvilke oplys-

Side 8 af 22

ninger, der skal indhentes fra andre myndigheder eller dele af kommunen, samt det kommende opfølgingsmøde.

Der er også udarbejdet en særskilt procesbeskrivelse for sagsbehandlingen i forbindelse med en opfølgning på bevilling efter servicelovens § 41 samt en styringsguide, der skal understøtte sagsbehandlerne i deres forberedelse af et opfølgingsmøde.

*Særligt vedrørende dokumentationsgrundlaget i den enkelte sag*

Der er ikke umiddelbart lavet særskilte procedurer i forhold til dokumentationsgrundlaget i den enkelte sag, men det indgår som led i de allerede nævnte værktøjer. Endvidere er der stort fokus på, at vi ikke overdokumenterer til gene for borgerne, men at der kun indhentes de relevante og nødvendige oplysninger for, at en ansøgning kan afgøres.

Borgercenter Handicaps spørgsmålskatalog til brug for indhentning af oplysninger til behandling af merudgiftssager blev omkring 2013-2014 revideret i samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen. Dette skete bl.a. for at imødegå problemstillinger i samarbejdet mellem medarbejdere i Borgercenter Handicap og Børne- og Ungdomsforvaltningen, når Borgercenter Handicap indhenter udtalelser fra medarbejdere i Børne- og Ungdomsforvaltningen om et konkret barn til brug for Borgercenter Handicaps vurdering af barnets behov for merudgifter. Formuleringer af konkrete spørgsmål i spørgsmålskataloget er ved revisionen blevet mere præcise, ligesom unødvendige spørgsmål til bl.a. medarbejdere i Børne- og Ungdomsforvaltningen er blevet fjernet. Det er desuden aftalt, at udtalelser fra Børne- og Ungdomsforvaltningen indhentes og afgives skriftligt.

*Hvordan følges der op på overholdelsen af procedurerne i praksis – generelt såvel som i den enkelte sag, og*

*Hvorvidt, og i givet fald hvordan, der foretages ledelsestilsyn med overholdelsen af eventuelle procedurer for at sikre kvaliteten, herunder hvorvidt og hvordan ledelsen inddrages i behandlingen af den enkelte sag.*

Med henblik på læring og kvalitetsudvikling afholdes der et månedligt fagligt møde med medarbejderrepræsentanter fra de tre afdelinger: Børnegruppen, Ungegruppen og Modtagelsens enhed for Handicap-kompenserende ydelser til børn og med deltagelse af socialfaglig koordinator (Faglig Udvikling på Tværs). På det faglige møde drøftes bl.a. resultaterne af det månedlige lokale tilsyn og Ankestyrelsens afgørelser i Borgercenterets sager samt principafgørelser. Medarbejderrepræsentanterne viderefremidler viden fra det faglige møde i de forskellige enheder.

Derudover afholdes der kvartalsvist møde med afdelingsledere fra de tre enheder, controller og socialfaglig koordinator med henblik på at

følge op på det lokale og centrale ledelsestilsyn på området og drøfte evt. behov for iværksættelse af fx kompetenceudvikling mv.

Endelig udarbejdes der kvartalsvist skriftlig afrapportering til områdecheferne for de tre enheder og borgercenterchefen med orientering om resultatet af ledelsestilsyn samt evt. iværksatte tiltag.

***Hvordan følges der op på, hvilken effekt eventuelle procedurer har og har haft på sagsbehandlingens kvalitet.***

De faglige redskaber udvikles løbende på baggrund af viden fra bl.a. ledelsestilsynet og afgørelser fra Ankestyrelsen samt tilbagemeldinger fra sagsbehandlerne på Faglig Udvikling på Tværs.

Bevillinger af merudgiftsydelse efter servicelovens § 41 indgår som en del af det månedlige lokale tilsyn samt det kvartalsvise centrale tilsyn. Borgercenter Handicap gennemgår i forhold til denne bestemmelse 3-4 tilfældigt udvalgte sager hver måned. Sagerne udvælges centralt. Af disse går to videre til det centrale tilsyn, hvor der sker en ekstra kontrol af sagerne. Begge kontroller sker med henblik på at identificere og rette op på fejl i sagsbehandlingen.

*Der ønskes oplyst, hvor mange bornesager (børn i alderen 0-14år) ved Borgercenter Handicap, der har været påklaget til Ankestyrelsen i perioden 1. januar 2015 -31. december, samt resultatet af Ankestyrelsens behandling, herunder medholdsprocenten. Hvis det ikke er muligt for perioden bedes om data for de seneste 12 måneder.*

I 2015 sendte Borgercenter Handicap i alt 375 klager videre til Ankestyrelsen ifølge registreringer i Erindringssystemet. Heraf handlede 51 sager om servicelovens § 41, hvor barnet var mellem 0-14 år på klage-tidspunktet. 40 af disse sager er på nuværende tidspunkt afgjort med en fastholdelsesprocent på 68 pct.

Ankestyrelsens Årsstatistik viser antallet af sager, som Ankestyrelsen har afgjort inden for et givent år på et bestemt område, og med hvilket udfald. Statistikken, som findes på Ankestyrelsens hjemmeside, viser, at Ankestyrelsen i 2015 afgjorde i alt 1447 klager over kommunernes afgørelser om merudgifter efter servicelovens § 41. Heraf blev kommunernes afgørelser i 848 sager, svarende til 59 pct., stadfæstet. Til sammenligning afgjorde Ankestyrelsen i 2015 95 klager om merudgifter efter servicelovens § 41 fra Københavns Kommune. Heraf blev kommunens afgørelse i 66 sager stadfæstet, svarende til 69 pct.

## Samarbejde og koordination mellem Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen

Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen har gennem en årrække haft fokus på at styrke samarbejdet mellem de to forvaltninger, bl.a. for at sikre en tidligere opsporing og indsats, styrke skolegang og mindske fravær, styrke den kriminalpræventive indsats og styrke koordinationen mellem indsatser i de to forvaltninger.

Forvaltningernes samarbejde afspejles i nedenstående svar og det materiale, der medsendes forvaltningernes udtalelse.

Nedenstående udtalelse har taget udgangspunkt i de brede områder "udsatte børn" og "børn med handicap" frem for underretningssager og sager om merudgifter. Dette skyldes især, at sager om merudgifter ikke involverer Børne- og Ungdomsforvaltningen, ud over den almindelige inddragelse i sagsbehandlingen, hvis der er behov for oplysninger i en sag. Derfor er der taget udgangspunkt i den almindelige sagsgang i henholdsvis Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap.

### *Hvilke procedurer der er iværksat for i praksis at sikre koordination og samarbejde mellem forvaltningerne på de to ovennævnte sagsområder (sager om udsatte børn og sager om børn med handicap).*

Samarbejdet mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i sager, hvor en medarbejder i Børne- og Ungdomsforvaltningen har en bekymring for et barn, er beskrevet i forvaltningernes fælles handlevejledning "Når du er bekymret for et barn". Handlevejledningen beskriver de former for hjælp og støtte i både Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen, man som medarbejder i kommunen kan få. Handlevejledningen findes både i en trykt form, som er distribueret til alle relevante arbejdspladser i Børne- og Ungdomsforvaltningen, og i en digital form på Københavns Kommunes hjemmeside (se siden <http://www.kk.dk/bekymret>), hvor der ligeledes findes en guide til, hvornår der er grund til bekymring for et barn samt en underretningsskabelon til henholdsvis professionelle og borgere. Her kan man også finde en liste over støttetilbud børn, unge og familier.

For at sikre den nødvendige støtte til medarbejdere i Børne- og Ungdomsforvaltningen, der har en bekymring for et barn, har Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i fællesskab etableret nedenstående tiltag:

### *Socialrådgivere på alle folkeskoler og socialrådgivere i de mest belastede daginstitutioner.*

Socialrådgivernes opgave er at fungere som sparringspartnere for pædagoger, lærere mv., hvis de har en bekymring for et barn. Socialråd-

giveren er med til at afklare, hvorvidt bekymringen skal give anledning til en underretning til Socialforvaltningen, eller om der kan tages hånd om bekymringen i eget regi, evt. med støtte fra Børne- og Ungdomsforvaltningens ressourcepersoner. Socialrådgiverne understøtter også pædagoger og lærere i, hvordan man skriver en god underretning, og de er med til at bære underretninger ind i Socialforvaltningen og dermed få skabt en overlevering mellem daginstitution eller skole og den sagsbehandler, der er ansvarlig for sagen. Under sagens forløb i Socialforvaltningen fungerer socialrådgiveren også som bindeled mellem sagsbehandler og daginstitution eller skole.

*Ressourcecentre på skolerne og ressourceteams i daginstitutionerne.* Ressourcecentre og ressourceteamene samler en række ressourcepersoner som fx psykolog, tale-hørelærere, sundhedsplejerske, AKT (på skolen), støttepædagog, og daginstitution/skolesocialrådgiver samt andre af Børne- og Ungdomsforvaltningens supportmedarbejdere ad hoc. I ressourcecenteret/teamet kan man som pædagog eller lærer få råd og vejledning, hvis man har en bekymring for et barn.

Når en medarbejder fra Børne- og Ungdomsforvaltningen har underrettet Socialforvaltningen om en bekymring for et barn, opstarter Socialforvaltningens almindelige sagsbehandlingsprocedure (jf. afsnittet om underretningssager ovenfor). Det er et lovgivningskrav, at underretter modtager en kvittering fra Socialforvaltningen for modtagelse af underretningen. I løbet af sagen er det også lovpligtigt for Socialforvaltningen at give underretter besked, om underretningen har givet anledning til en børnefaglig undersøgelse samt foranstaltning. De to forvaltninger har en fælles opgave med at blive bedre til at følge systematisk op på, hvor underretningerne kommer fra. Denne del af det fælles sagsarbejde både kan og skal styrkes yderligere.

I løbet af sagsbehandlingen er der primært to måder, hvorpå relevante medarbejdere fra Børne- og Ungdomsforvaltningen bliver inddraget i sagsbehandlingen til oplysning af sagen: Enten kan de blive bedt om at komme med en skriftlig udtalelse, eller de kan deltage på et netværksmøde, hvis sagsbehandler vurderer, at et sådan møde er relevant. Det kan fx være, hvis der er behov for at koordinere indsatsen i Børne- og Ungdomsforvaltningens regi med indsatsen i Socialforvaltningen. Der gælder som tidligere nævnt særlige procedurer, når der er tale om mistanke om vold eller overgreb mod børn, jf. forvaltningernes fælles beredskabsplan.

#### *Fælles indsats mod fravær*

Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen har en fælles indsats mod skolefravær. Det omfatter bl.a., at der er udarbejdet en fælles procedure for, hvordan skolerne skal reagere på for højt skolefravær. Derudover er Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i gang med at udvikle og implementere fælles ledelsesinformation omkring fravær. Ledelsesinformationen skal dels bruges af

Side 12 af 22

skolesocialrådgiveren på den enkelte skole i forhold til at opspore børn og unge med behov for en fraværsindsats, og dels af områdecheferne til monitorering af udviklingen i fravær i det enkelte område for at se, om der skal igangsættes yderligere tiltag for at nedbringe fravær, fx på specifikke skoler. Endvidere udarbejder de to forvaltninger i øjeblikket en fælles fraværsanalyse, der forelægges for de politiske udvalg i oktober 2016.

#### *Fælles sagsforløb*

Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen gennemførte i 2012-2013 et stort fælles program for bedre samarbejde mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen. Forvaltningerne havde fælles programorganisation med fælles styregruppe og fælles medarbejdere. Ambitionen var – og er fortsat – at københavnere skal opleve indsatser, der altid hænger sammen. Indsatser der er koordineret, så alle børn har mulighed for at trives og udvikle sig. Programarbejdet blev bl.a. igangsat på baggrund af en rapport udarbejdet af PA Consulting Group i 2011. Rapporten adresserede barriererne for et effektivt samarbejde mellem BUF og SOF for derigennem at pege på mulige forbedringer af service og tilbud til borgere på området for børn og unge med særlige behov.

Programmet udmøntede sig bl.a. i *det fælles sagsforløb* i sager, hvor et barn både har behov for en social indsats fra Socialforvaltningen og en undervisningsmæssig indsats (specialundervisning) fra Børne- og Ungdomsforvaltningen. Det fælles sagsforløb har dels som formål at skabe en koordineret indsats, så barnet og familien oplever de to forvaltninger som én kommune, og dels at bevare barnets tilknytning til almenkolen så vidt muligt. Udvikling af nye, fleksible indsatser har derfor været en del af det samlede arbejde omkring børn med behov for både en social og undervisningsmæssig indsats. Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen oprettede i samarbejde tre nye, fleksible tilbud, hvoraf ét – skoleflex – fortsat anvendes.

Som en del af det fælles sagsforløb skal der løbende afholdes *aftaleforum* (en form for netværksmøde), hvor sagsbehandler fra Socialforvaltningen mødes med eksempelvis psykologen fra Børne- og Ungdomsforvaltningen, familien og repræsentanter fra barnets skole.

En anden del af det fælles sagsforløb er *Matchningsudvalget*, der rådgiver sagsbehandleren omkring det rette match mellem barn og dagbehandlingstilbud. Matchningsudvalget er fælles mellem visitatorer fra de relevante enheder i Socialforvaltningen og fra Fagligt center i Børne- og Ungdomsforvaltningen, der godkender undervisningsdelen i dagbehandlingen.

Som en del af Programmet for bedre samarbejde mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen besluttede Socialudvalget og Børne- og Ungdomsudvalget at samle det styringsmæssige



samt økonomiske ansvar for dagbehandling og fleksible tilbud i et økonomisk forpligtende fællesskab med et samlet økonomisk ansvar. Det indebærer, at forvaltningerne i fællesskab fastlægger et vejledende måltal for brugen af kommunal og privat dagbehandling samt fleksible tilbud og afsætter et tilsvarende budget dertil.

#### *Analyse af dagbehandlingsområdet*

Det fælles program fra 2012-2013 blev i 2016 fulgt op af en *analyse af dagbehandlingsområdet*, der blev forelagt Børne- og Ungdomsudvalget og Socialudvalget i april måned. Analysen har vist, at der stadig er et stykke vej i forhold til at sikre større inklusion af børn med både et socialt og særligt undervisningsmæssigt behov i almenskolen, men også at andelen af børn og unge med et behandlingsmæssigt behov, der ikke kan varetages i et alment skoletilbud, vokser. Derfor har Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen i foråret 2016 igangsat endnu et arbejde med at få justeret og tilpasset det oprindelige fælles sagsforløb, bl.a. med en ny visitationsmodel i de enkelte områder, hvor også Borgercenter Handicap sidder med, hvis der er tale om et barn med handicap, og et gennemsyn af viften af tilbud og nye, tidligere og forebyggende indsatser i skoleregi med inddragelse af Socialforvaltningen. Dette arbejde vil fortsætte ind i 2017, og det følges tæt af begge udvalg. De to udvalg forelægges således en status på arbejdet i november måned 2016, ligesom punktet behandles på det fælles udvalgs møde i foråret 2017.

#### *Den ubrudte behandlingsskæde*

Københavns Kommune (Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen) har i samarbejde med Børne- og Ungepsykiatrien i Region Hovedstaden udarbejdet retningslinjer for "Den ubrudte behandlingsskæde". Retningslinjerne præciserer bl.a. sagsgange og ansvarsfordeling imellem de to forvaltninger, når et barn/ung, der har forsøgt selvmord, udskrives fra regionen, og opgaven overgår til kommune.

#### *Træning og hjemmetræning*

I forhold til børn, der modtager *vedligeholdelsestræning*, er der fast møde mellem afdelingslederne i Borgercenter Handicap i Socialforvaltningen og Børnecenter København i Børne- og Ungdomsforvaltningen. Desuden er der et tæt dagligt/ugentligt samarbejde mellem den bevilgende fysioterapeut i Borgercenter Handicap og den ambulante Børneterapi i Børnecenter København. Der bliver i år afholdt to møder, hvor sagsbehandlende fysioterapeut, Den Ambulante Børneterapi, de to afdelingsledere, områdechef og kontorchef deltager.

*Børn, der hjemmetrænes*, får et fælles tilsynsbesøg med deltagelse af medarbejdere fra både Borgercenter Handicap og Børnecenter København. Hver anden måned holdes tværfagligt møde, hvor faglige problemstillinger og nye ansøgninger drøftes. Borgercenter Handicap og Børnecenter København afholder fælles informations- og dialogmøder med hjemmetræningsforældrene. Der er endvidere ansat en hjemme-

Side 14 af 22

træningskoordinator i Børne- og Ungdomsforvaltningen, der skal sikre koordinationen i alle hjemmetræningssager.

#### *SSP København*

I sager, hvor unge har begået kriminalitet eller er kriminalitetstruede, foregår Børne- og Ungdomsforvaltningens og Socialforvaltningens samarbejde i *SSP København*, som også omfatter politiet, Kultur- og Fritidsforvaltningen, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt Kriminalforsorgen. Her arbejdes bl.a. ud fra et enkeltsgskoncept. Konceptet benyttes, hvor der er behov for koordinering mellem flere myndigheder. Den konkrete sagsbehandling foregår hos de respektive forvaltninger og samarbejdsparter. For unge kriminelle over 18 år sker forvaltningernes samarbejde dels i SSP+ og i Enheden for Kriminalpræventive Indsatser (læs mere på <https://www.kk.dk/artikel/exit-fra-kriminalitet>).

#### *Antiradikalisering*

Når der er bekymring for, om en ung er blevet radikaliseret, vil Københavns Kommune *koordineringsenhed* sikre tværgående koordinering af bekymringshenvendelser og sikre videndeling mellem de involverede myndigheder. Socialforvaltningen repræsenteres ved en børne- og socialfaglig medarbejder ansat under VINK og Socialforvaltningen. Børne- og Ungdomsforvaltningen vil deltage på ad hoc basis, hvis de har en stor aktie i en konkret ung. De deltagende myndigheder og forvaltninger har ansvar for udførelsen af egne myndighedsopgaver.

#### *Triangelsamarbejdet*

For at sikre gode overgange, uddannelse og beskæftigelse for unge, der er på vej til at fylde 18 år, har Socialforvaltningen (Borgercenter Børn og Unge, Borgercenter Handicap og Borgercenter Voksne), Børne- og Ungdomsforvaltningen (Ungdommens Uddannelsesvejledning) og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (Jobcenter København – Ungecenteret) etableret *Triangelsamarbejdet*. Desuden har Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap et undersamarbejde med Ungdommens Uddannelsesvejledning, når unge fylder 15 år.

#### *Lokale BUF-SOF samarbejder*

På det organisatoriske plan har Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen en række formaliserede samarbejder på alle niveauer for at sikre koordination og samarbejde. Lokalt er der oprettet styregrupper i hvert område, der er ansvarlige for den daglige drift og koordination på tværs i forhold til sundhedsplejersker, daginstitutioner, skoler samt den tværfaglige support i Børne- og Ungdomsforvaltningen og myndighedsarbejdet i Socialforvaltningen. Her mødes de to områdechefer samt relevante medarbejdere løbende og drøfter samarbejdet.

Borgercenter Handicap og Børnecenter København har også et fast struktureret samarbejde, hvor Områdechefen for Børn mødes med kontorchefen for Børnecenter København en gang månedligt. Her arbejdes der med både løsning af konkrete problemstillinger samt udvikling af samarbejdet og sikring af koordinering af de områder, der varetages sammen: Vedligeholdelsestræning, hjemmetræningen og specialskele børn.

Der er etableret en hierarkisk samarbejdsstruktur mellem de to forvaltninger, hvor der er regelmæssige møder på alle niveauer mellem forvaltningerne. Dette gør sig således gældende fra det daglige tætte samarbejde på medarbejderniveau omkring konkrete børn og familier, til det mere strategiske og styringsmæssige samarbejde på ledelses- og udvalgsniveau. Der er således samarbejde på ledelsesniveau 2, hvor borgercentercheferne fra henholdsvis Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap og kontorchef for Center for Politik i Socialforvaltningen mødes med en områdechef, chef for Fagligt Center og chef for Center for Policy i Børne- og Ungdomsforvaltningen én gang om måneden. Her drøftes det strategiske samarbejde mellem de to forvaltninger. Der afholdes også fælles direktørmøder, hvor de to fagdirektører fra forvaltningerne mødes én gang om måneden, og fælles direktionmøder, hvor de to direktioner mødes én gang i kvartalet. Hertil kommer et til to fælles årlige udvalgs møder. Der er ligeledes to BUF-SOF-koordinatorer, der sikrer den daglige forvaltningskoordination mellem de to forvaltninger. Ligesom BUF deltager i forældrerådsmøder i Borgercenterhandicap.

***Howdan er medarbejderne i de to forvaltninger gjort bekendt med de procedurer, der er iværksat for i praksis at sikre koordination og samarbejde mellem forvaltningerne på de to sagsområder.***

Som tidligere beskrevet er handlevejledningen "Når du er bekymret for et barn" distribueret til alle relevante arbejdspladser i Børne- og Ungdomsforvaltningen. Handlevejledningen kan ligeledes findes i en elektronisk version på Københavns Kommunes hjemmeside. Her er fx beskrevet de muligheder for støtte og sparring, som man har som fagperson, der har en bekymring for et barn; lovgrundlag; hvordan de forskellige støttemuligheder er organiseret; hvad der sker, når man underretter Socialforvaltningen mv.

Ordningerne med socialrådgivere i daginstitutioner og skoler er netop etableret for at understøtte samarbejdet mellem henholdsvis daginstitution/skole og Socialforvaltningen. Deres virke har derfor i sig selv et formål om at systematisere samarbejdet og oplyse pædagoger og lærere om, hvordan de bedst arbejder med en bekymring for et barn, enten i eget regi eller hvis der er behov for at underrette Socialforvaltningen. En del af socialrådgivernes arbejde er at holde oplæg om relevante emner for daginstitutioner og skoler, fx hvordan forholder man sig, hvis der er mistanke om vold? Eller hvordan skriver man den gode underretning?

Side 16 af 22

For myndighedssagsbehandlerne i Socialforvaltningen er det en fast del af sagsbehandlingsproceduren at indhente oplysninger fra barnet og familiens professionelle netværk. Dette er fx beskrevet i vejledningerne om myndighedsarbejde i både Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap. Der henvises i øvrigt til beskrivelserne af sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge og Borgercenter Handicap i ovenstående afsnit om underretnings- og merudgiftssager.

I Børne- og Ungdomsforvaltningen har den respektive skole- eller daginstitutionsleder opgaven med at sikre, at alle medarbejdere har kendskab til handlevejledningen "Når du er bekymret for et barn", herunder hvornår og hvordan Socialforvaltningen inddrages, når en medarbejder har en bekymring for et barn. Kendskabet sikres bl.a. ved at alle nye medarbejdere introduceres til handlevejledningen, ligesom vejledningen bruges aktivt i det daglige arbejde, f.eks. i forbindelse med mødeaktiviteter, hvor der er bekymring for et barn.

Derudover bliver der lokalt taget initiativ til forskellige arrangementer på tværs af de to forvaltninger, hvor forskellige fagpersoner mødes, fx om et relevant tema.

***Hvilke tiltag mv. har forvaltningerne gjort for at sikre, at relevante medarbejdere i de to forvaltninger er bekendt med procedurer, organisering, lovgrundlag og fagligheder i de enheder i den anden forvaltning, som de samarbejder og koordinerer med.***

Se svaret på foregående spørgsmål.

***Hvordan følges der op på efterlevelsen af koordination mellem forvaltningerne i praksis – generelt såvel som i den enkelte sag.***

I Socialforvaltningen følges der op på koordineringen mellem forvaltningerne, når afdelingslederne eller de faglige koordinatore har sags gennemgang med de enkelte sagsbehandlere. Endvidere sikres koordineringen ved de konkrete sagsdrøftelser på teammøder eller individuelt, hvor afdelingsleder og socialfaglig koordinator deltager. De nyuddannede socialrådgivere får et introduktionsprogram, hvor de overordnede principper i samarbejdet og koordinationen mellem forvaltningerne gennemgås.

Borgercenter Handicap har i 2016 iværksat interne kurser og uddannelsesprogrammer, som medarbejderne kan blive opkvalificeret igennem. Kursuskataloget opdateres løbende i forhold til de behov, der er for kompetenceudvikling. Desuden gennemgås procedurer, organisering og lovgrundlag i de introprogrammer, der er til nye medarbejdere. Introprogrammerne er blevet ændret i 2016 og evalueres i denne tid sammen med de medarbejdere, der er startet det sidste halve år. Der er fokus på samarbejdet, og hvordan man forventes at arbejde med netværksmøder, aftaleforum, koordinering og fællessagsforløb. Medar-

bejderne har løbende sparring i de konkrete sager, undervisning ift. lovgrundlag og fagligheder, samt ledelsesmæssig opbakning og sætter fokus på fælles løsninger.

Borgercenter Børn og Unge er som led i handleplanen for styrket myndighedsindsats i gang med at gennemgå introprogrammet for nye medarbejdere. Der er bl.a. dialog med Metropol i forhold til at forbedre introduktionen af nye medarbejdere. Der vil i det nye introprogram være fokus på bl.a. netværksmøder, aftaleforum, koordinering og fælles sagsforløb.

I Børne- og Ungdomsforvaltningen er det som tidligere nævnt den respektive skole- eller daginstitutionsleder, der har ansvaret for at orientere medarbejderne om deres underretningspligt mv. Ligeledes er det ledelsens ansvar at sikre, at alle nye medarbejdere får kendskab til kommunens retningslinjer på området. I de sager, hvor Socialforvaltningen orienterer Børne- og Ungdomsforvaltningen (som underretter) om, hvilke typer foranstaltninger, der iværksættes, ud fra en vurdering af, at oplysningen har væsentlig betydning for Børne- og Ungdomsforvaltningens bidrag til at understøtte de iværksatte foranstaltninger, da har Børne- og Ungdomsforvaltningen en væsentlig rolle. Det kan f.eks. være i forhold til barnets/den unges trivsel, skolegang og mulighed for at gennemføre en uddannelse. Børne- og Ungdomsforvaltningens indsats vil da tage udgangspunkt i institutionens ressourcecenter eller skolens ressourcecenter, og der vil blive udarbejdet en handleplan med inddragelse af barnets/den unges forældre, som der løbende følges op på.

***Hvordan løser forvaltningerne eventuelle situationer, hvor der er uenighed mellem forvaltningerne om, hvilken forvaltning, der er ansvarlig for at varetage det pågældende barns behov/lose sagen?***

Som det fremgår ovenfor, er der faste samarbejdsstrukturer mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen på en række områder. Samarbejdsstrukturerne understøtter dialog og afklaring i forhold til, hvem der er ansvarlig for at handle i en sag. Der kan i enkelte situationer opstå uklarhed om, hvilken forvaltning der er ansvarlig i forhold til et konkret barns behov. Disse situationer løses gennem det almindelige sagsarbejde, på afdelingslederniveau eller på chefniveau, afhængig af problemstilling og tyngde.

***Hvilke eventuelle planer har forvaltningerne for fremadrettet at holde fokus på at sikre eller styrke koordinationen og samarbejdet mellem forvaltningerne på de to sagsområder.***

Som tidligere beskrevet er der i foråret 2016 opstartet et større arbejde omkring børn med behov for både en social og undervisningsmæssig indsats. Formålet er at sikre en større koordinations og samarbejde mellem de to forvaltninger og at sikre mere inkluderende indsatser tættere på almen-

skolen for de børn og unge, der profiterer af at være i et alment skoletilbud.

Derudover er forvaltningerne i gang med at udarbejde en skolefraværsanalyse, som forelægges Socialudvalget og Børne- og Ungdomsudvalget i oktober 2016, hvorefter den kan eftersendes til Borgerråd-giveren. Formålet med fraværsanalysen er, at de to forvaltninger bliver klogere på, hvorfor nogle elever har et meget højt skolefravær, og hvor der eventuelt kan sættes ind.

Hvis der opstår udfordringer i samarbejdet, eller hvis der er behov for at sætte nye tiltag eller indsatser i værk, sker det gennem den samarbejdsorganisation, der er på forskellige niveauer i forvaltningerne, samt gennem et tæt ledelsesmæssigt samarbejde, hvor der arbejdes på at udvikle det samlede børneområde.

Der er truffet beslutning om at implementere aftaleforum på 0-5 års området med inspiration fra det fælles sagsforløb (beskrevet under besvarelse af første spørgsmål) i alle Børne- og Ungdomsforvaltningens og Socialforvaltningens områder. Formålet hermed er at sikre koordineringen af indsatser og videndelingen mellem sundhedsplejerske/daginstitution/dagplejer og Socialforvaltningen, når der er blevet underrettet om et barn, og der opstartes en børnefaglig undersøgelse i Socialforvaltningen. De lokale områder er i gang med at implementere konceptet. Der vil blive fulgt op på dette arbejde i forbindelse med arbejdet på dagbehandlingsområdet, da der her indgår et spor omkring tidlig indsats.

***Hvilke eventuelle forslag har forvaltningerne til eventuelle forbedringer eller styrkelse af den eksisterende koordination og samarbejdet mellem forvaltningerne i forhold til udsatte børn og børn med handicap. Eksempelvis i forhold til at sikre kendskab blandt relevante medarbejdere i forvaltningerne til procedurer, organisering, lovgivningsgrundlag og fagligheder i de enheder, i den anden forvaltning, som de samarbejder og koordinerer med.***

I tillæg til ovenstående svar kan Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen oplyse, at forvaltningerne ønsker at styrke samarbejdet omkring de helt små 0-2 årige børn. Derfor har de to forvaltninger lavet en fælles investeringscase til Københavns Kommunes investeringspulje på netop dette område. Formålet med en styrket indsats for spæd- og småbørn er at fuldende samarbejdet mellem de to forvaltninger på hele 0-16 års området, dvs. sundhedsplejersker, daginstitutioner og skoler. I dag findes socialrådgivere i daginstitutioner og skoler, og investeringscasen handler om samarbejdet mellem Socialforvaltningen og sundhedsplejerskerne.

***Hvis der findes nedskrevne retningslinjer, beskrivelser eller lignende om ovenstående, beder jeg om kopi heraf samt Jeg beder om at få en oversigt over de områder, hvor der efter forvaltningernes vurdering***

Side 19 af 22

*er væsentlige samarbejdsflader, inden for de to sagsområder (sager om udsatte børn og sager om børn med handicap) som undersøgelsen omfatter.*

Relevante retningslinjer, beskrivelser og lignende er medsendt i bilag. Vedlagt som bilag findes også en matrix, der på skematisk vis viser de to forvaltningers samarbejdsflader.

### **Opfølgning på Borgerråd giverens tidligere undersøgelser**

Borgerråd giveren har spurgt ind til, hvad to undersøgelser, som Borgerråd giveren tidligere har gennemført, har givet anledning til i Socialforvaltningen. Forvaltningens initiativer og opfølgning på undersøgelserne fremgår af det følgende.

*Borgerråd giverens undersøgelse af underretninger (Borgerråd giverens sagsnr. 2012-89838/forvaltningens sagsnr. 2012-131600).*

Borgercenter Børn og Unge har på baggrund af ovennævnte sag såvel som Borgerråd giverens igangværende egen drifts-undersøgelse af sager om samvær og sager om anbringelse (forvaltningens sagsnummer 2016-0226514 og Borgerråd giverens sagsnummer 2015-0087388), hvor forvaltningen har foretaget en screening af 78 børnesager, udarbejdet en handleplan for styrket myndighedsindsats og kvalitetssikring af myndighedsarbejdet i sociale børnesager. Handleplanen blev behandlet på Socialudvalgets møde den 31. august 2016.

Forvaltningen har været i dialog med Den Permanente Task Force under Socialstyrelsen, som støtter kommunerne i at styrke kvaliteten i deres sagsbehandling på børneområdet. Handleplanen samler i forlængelse heraf en række aktiviteter, der skal understøtte en sikker myndighedsudøvelse i Borgercenter Børn og Unge. Målet er, at lovgivningen overholdes og kvaliteten i sagsbehandlingen styrkes, og at kritikpunkter fra blandt andet klager fra borgerne, Ankestyrelsen og Borgerråd giveren omsættes til læring og handling.

Forvaltningens handleplan vil igangsætte en række tværgående tiltag:

- Styrket ledelsestilsyn – herunder månedlige sagsgennemgange, risikobaseret ledelsestilsyn og ugentligt tilsyn ved brug af oversigtsskemaet samt ugerapporter.
- Fælles fagligt grundlag og udvikling af faglige standarder for sagsbehandling.
- Systematisk kompetenceudvikling for områdechefer, afdelingsleder, koordinatore og myndighedspersonale.
- Udvikling af Borgerens plan.

Hertil kommer en række tiltag, som sigter på at imødekomme de udfordringer i sagsarbejdet, som forvaltningens screening af 78 børnesager i sommeren 2016 har peget på. Handleplanen igangsættes nu og vil være dynamisk, så den løbende kan tilpasses anbefalinger fra Den Permanente Task Force og Borgerrådgiveren mv.

*Borgerrådgiverens undersøgelse af effektivitet af handleplaner (Borgerrådgiverens sagsnr. 2012-167276/ forvaltningens sagsnr. 2014-0109190).*

Borgerrådgiveren afsluttede med brev af 31. marts 2015 sin undersøgelse af Socialforvaltningens handleplaner for bedre sagsbehandling (fase et og to) og handleplan for børn med handicap.

Socialforvaltningen kan oplyse, at forvaltningen fortsat har fokus på at kvalitetssikre sagsbehandlingen i Borgercenter Handicap.

Borgercenter Handicap har i perioden efter Borgerrådgiverens undersøgelse iværksat:

1. En ny model for kompetenceudvikling, der sikrer, at både nye medarbejdere og gamle medarbejdere har adgang til kompetenceudvikling og opkvalificering. Dette sker dels via et kursuskatalog, hvor der på nuværende tidspunkt udbydes ca. 15 kurser/workshops, hvoraf 7 er rettet mod nye medarbejdere, herunder en velkomstdag. Kurserne afholdes løbende hen over året. For langt de fleste med en frekvens på 1, 2, eller 3 måneder. Det nuværende kursusprogram er blevet udbudt med virkning fra 2016.

Ud over kursusprogrammet iværksættes der også målrettet undervisning i udvalgte bestemmelser eller på udvalgte områder, hvis der viser sig at være behov for dette.

Derudover arbejdes der med sidemandsoplæring af nye medarbejdere, så det sikres, at nye medarbejdere udover introduktionskurset også modtager træning i at benytte de forvaltningsretlige regler i praksis.

2. En ny hjemmeside for Borgercenter Handicap, der sikrer borgere med handicap én indgang til Socialforvaltningen.
3. En ny understøttelse af sagsbehandlerne i form af en faglig portal, se ovenfor.

Derudover arbejder Borgercenter Handicap løbende med at sikre de bedst mulige rammer for borgerne og for at understøtte den bedst mulige sagsbehandling. Dette eksempelvis via projektet "Lettelse i sagsbehandlingen" og via organisatoriske tiltag som omorganiseringen af det tidligere Handicapcenter København, for at imødekomme borgernes ønsker og behov bedst muligt.



Endelig kan Socialforvaltningen tilføje, at nærværende undersøgelse sætter fokus på, at der også er et potentiale i at se på tværs af forvaltningens borgercentre i forhold til iværksatte udviklingstiltag og læring af Borgerrådgiveren eller andre myndigheders undersøgelser. Socialforvaltningen vil arbejde videre hermed.

Venlig hilsen

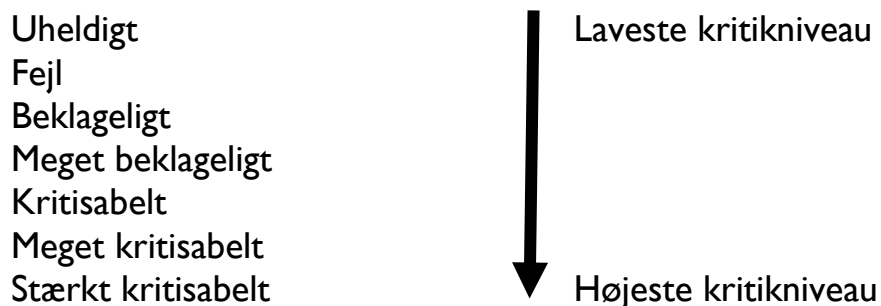


Nina Eg Hansen



Tobias Börner Stax

## Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstatninger af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

ENDELIG RAPPORT

**Redaktion**  
Borgerrådgiveren

**Kontakt**  
Københavns Kommune  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

**Foto**

**Tryk**

**Oplag**

**ISBN**

**Udgiver**  
Borgerrådgiveren

## **KØBENHAVNS KOMMUNE**

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)