



Til Niels E. Bjerrum, MB

Kære Niels E. Bjerrum

Tak for din henvendelse af d. 15. juni 2020, hvor du stiller følgende spørgsmål til forvaltningen:

”Jeg synes at de svar jeg har fået er meget ‘teknokratiske’ og udelukkede har fokus på hvorvidt forvaltningen opfylder lovens ord og en række målsætninger i et excelark - og at de meget langt fra indeholde den empati og forståelse for menneskelige tragedier, som jeg havde håbet at en socialforvaltning indeholdte!

Så jeg vil tillade mig at bede jer om at se på denne problemstilling endnu engang - og bede om at i gør det med den indlevelse som disse svære sager kræver. Samtidig er der siden jeg stillede mit første spørgsmål kommet en række ekstra artikler og omtale af sager i diverse medier - som med meget stor og smertelig tydelighed viser - at den måde hvorpå socialforvaltninger i hele landet håndtere det stigende antal indberetninger på, kan være yderste afgørende for families ve og vel og at grundløse sager der oprettes på forældre grundet fejl eller rygdækning i skoler og i institutioner, for altid vil påvirke og ødelægge forældreskabet.

Hvordan sikre vi at denne menneskelige forståelse for hvor ødelæggende grundløse anklager kan være for forældre, komme ind i systemet, og bliver brug i sagsbehandling?”

Socialforvaltningens svar

Forvaltningen er meget bevidst om, at det kan have betydelige menneskelige konsekvenser for forældre, der oplever, at der underrettes om deres barn eller børn, og hvor det viser sig, at der ikke er grund til

24. juni 2020

Sagsnummer
2020-0098139

Dokumentnummer
2020-0098139-20

Adm. direktør
Direktionen
Rådhuset
1599 København V

Telefon
33 66 33 66

www.kk.dk

bekymring for barnet. Jeg tror, vi alle sammen kan sætte os ind i, hvor vanskeligt, frustrerende og potentielt krænkende et sådant forløb kan være, hvis man som forælder føler, at systemets tilgang handler om at finde fejl hos og få bekræftet en mistanke snarere end om at hjælpe.

Af respekt for forældrenes følsomme situation, er det derfor vigtigt, at sagsbehandlingen er af høj kvalitet i forhold til kontakten og mødet med forældrene, og at kommunikationen her er løsningsfokuseret og empatisk. Det er desuden et klart lovkrav, at forældrene inddrages og høres i sagsbehandlingen.

For at arbejde målrettet på at have dette fokus i sagsbehandlingen vil forvaltningen i 2020 sætte fokus på, hvordan forældrene og børnene selv oplever mødet med sagsbehandlingen. Det sker i det kommende projekt om *borgerdreven udvikling*, som startes op i nærmeste fremtid og løber frem til 2022.

Med dette projekt ønsker forvaltningen at styrke en kultur, hvor omdrejningspunktet altid er borgernes egne oplevelser af deres situation. Det er ønsket, at borgerne altid oplever, at deres sagsforløb tages alvorligt, at der tages udgangspunkt i borgernes ønsker og ressourcer, og borgeren så vidt muligt er en aktiv del af indsatsen. Det er i den enkelte sag vigtigt, at borgeren er med til at sætte ord på problemstillingen, men også at finde løsninger. Derudover skal projektet også på et mere generelt plan inddrage borgerne i at udvikle løsninger og initiativer til generel kvalitetsudvikling.

Tilgangen afprøves i første omgang i Borgercenter Børn og Unge (BBU) på myndighedsområdet, hvor der tages udgangspunkt i borgernes oplevelse af mødet med systemet. Dette sker ved, at en række forældre, der har haft en sag i BBU, inviteres til fokusgruppeinterviews samt "borgerrejser", hvor der lyttes til deres oplevelse af at møde systemet for at blive klogere på, hvor sagsbehandlingen kan forbedres. På den baggrund iværksættes konkrete projekter til at forbedre borgermødet, og målsætningen er, at der sker en stigning i borgertilfredsheden og et fald i antallet af klager.

Forvaltningens opgave er at støtte mennesker i udsatte positioner, og uanset hvilken situation de befinder sig i, er det vigtigt, at borgerne føler sig hørt og anerkendt i deres møde med forvaltningen. Dette gælder også forældre, der oplever, at der bliver underrettet til forvaltningen vedrørende en bekymring for deres barn eller børn.

Vi har en interesse i – og en pligt til – at afdække, om der reelt er grund til at være bekymrede eller ej. Men vi har ingen interesse i at forfølge grundløse underretninger, og vi skal i alle tilfælde være bevidste om,

hvordan det er at være i borgerens sted. Dette er en opgave, som forvaltningen tager alvorligt og arbejder kontinuerligt med.

Venlig hilsen

Nina Eg Hansen