

# Analyse

af Socialforvaltningens arbejde  
med underretninger om udsatte børn og unge

August 2012

## INDHOLD

<b>1. INDLEDNING</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1 Underretninger - rammesætning</b> .....	<b>2</b>
<b>2. UNDERSØGELSENS RESULTATER - I LYSET AF NY VIDEN OG ANBEFALINGER</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 Tidlig indsats - flere og bedre underretninger</b> .....	<b>4</b>
2.1.1 <i>Underretningsmønstret - antal, karakter og kvalitet</i> .....	5
2.1.2 <i>Opsamling og forslag ift. flere og bedre underretninger</i> .....	8
<b>2.2 Rettidig, systematisk og kontinuerlig håndtering af underretninger</b> .....	<b>9</b>
2.2.1 <i>Socialforvaltningens praksis ift. rettidighed, systematik og kontinuitet</i> .....	9
2.2.2 <i>Opsamling og forslag ift. rettidighed, systematik og kontinuitet</i> .....	13
<b>2.3 Barnets tarv i centrum</b> .....	<b>13</b>
2.3.1 <i>Socialforvaltningens praksis ift. varetagelse af barnets tarv</i> .....	14
2.3.2 <i>Opsamling og forslag ift. at sikre, at barnets tarv er i centrum</i> .....	15
<b>2.4 Inddragelse af forældre og netværk</b> .....	<b>15</b>
2.4.1 <i>Socialforvaltningens praksis ift. inddragelse af forældre og netværk</i> .....	16
2.4.2 <i>Opsamling og forslag ift. at inddrage forældre og netværk</i> .....	16
<b>2.5 Faglighed i underretningsfasen</b> .....	<b>17</b>
2.5.1 <i>Socialforvaltningens praksis ift. faglighed i underretningsfasen</i> .....	17
2.5.2 <i>Opsamling og forslag ift. styrket faglighed i underretningsarbejdet</i> .....	18
<b>3. OPSAMLING</b> .....	<b>FEJL! BOGMÆRKE ER IKKE DEFINERET.</b>

## 1. Indledning

De senere års alvorlige enkeltsager viser, at det er helt afgørende, at kommunerne håndterer sager med overgreb på børn og unge rettidigt, grundigt og fagligt kompetent.

Social- og Integrationsminister Karen Hækkerup bad i januar 2012 Ankestyrelsen om at kulegrave 10 nyere enkeltsager om overgreb mod børn, desuden nedsatte ministeren et ekspertpanel, der blandt andet på baggrund af kulegravningen, har udarbejdet 39 anbefalinger til at styrke indsatsen over for udsatte børn og unge. KL er i maj 2012 ligeledes kommet med 12 konkrete opmærksomhedspunkter til området.

Socialforvaltningen tilslutter sig anbefalingerne og vil integrere dem i det videre arbejde med at udvikle kvaliteten af forvaltningens arbejde med udsatte børn, unge og familier.

Et særligt opmærksomhedspunkt i såvel Ankestyrelsens kulegravning og Ekspertpanelets arbejde, er arbejdet med underretninger. Det skyldes, at underretninger er en meget central kilde til viden om, at et barn eller en ung har brug for støtte og hjælp, og dermed en forudsætning for, at socialforvaltningerne kan handle rettidigt og relevant ift. barnet og familien.

Det er også baggrunden for, at Socialforvaltningen gennem flere år har arbejdet målrettet på dels at få flere og bedre underretninger dels at optimere og opkvalificere forvaltningens håndtering af underretninger.

På baggrund af den nye viden og de nye anbefalinger, har Socialforvaltningen besluttet at gøre status og foretage et "serviceeftersyn" på forvaltningens arbejde med underretninger.

I den forbindelse er der gennemført en analyse af udviklingen i underretningsmønstret, og af Socialforvaltningens håndtering af underretningerne.

Data om Socialforvaltningens praksis er hentet fra en spørgeskemaundersøgelse om 176 aktuelle underretningssager, fra Socialforvaltningens it-system, "Børn- og Unge-systemet", fra 2 fokusgruppeinterviews med sagsbehandlere og afdelingsledere. Desuden er andre relevante data om, planer for og undersøgelser af praksis i Socialforvaltningen inddraget.

I denne rapport er kortlægningen af underretningsmønstret og praksis sammenholdt med den ny viden og de nye anbefalinger til kommunernes arbejde med underretninger. Formålet er at skabe et mere vidensbaseret grundlag for fremadrettede prioriteringer af området

### 1.1 Underretninger - rammesætning

En underretning om et barn eller en ung består af oplysninger, enten mundtlige eller skriftlige, som Socialforvaltningen modtager fra professionelle eller borgere. Oplysningerne indeholder bekymringer for et barns eller en ungs trivsel og udvikling.

Underretninger kommer ikke kun på børn/unge, om Socialforvaltningen ikke har kendskab til, men også på børn/unge, som forvaltningen allerede arbejder med, hvor der kommer nye oplysninger om barnet/den unges trivsel, som det er nødvendigt at handle på.

Eksempel på en underretning fra en folkeskole:

*"Mia på 13 år har igennem de seneste 6 måneder haft 24 dages fravær. Hun holder sig meget for sig selv når hun er i skolen, og hun virker trist og meget stille. Hun deltager ikke længere aktivt i undervisningen, kun idræt. Klasselærer og skolesocialrådgiver har forsøgt at tale med Mia, men hun har været svær at trænge ind til, og siger, at alt er fint, og de bare skal blande sig uden om. I løbet af de seneste 6 måneder har idrætslæreren flere gange spurgt til blå mærker som Mia har haft på overarmene, og Mia reagerer hver gang voldsomt ved at råbe, at det ikke er noget, og at det ikke rager vedkommende, og er gået fra skolen. Sidste gang, det skete, var i går. Vi har flere gange kontaktet Mias forældre for at tale med dem om hendes fravær og humør, men uden held."*

Når Socialforvaltningen modtager en underretning fx som ovenstående, skal den registreres og underretter skal have en kvittering på, at den er modtaget. Herefter gives den til en sagsbehandler.

På baggrund af underretningen skal Socialforvaltningen vurdere grundlaget for at handle i forhold til det barn eller den unge, som det handler om. Denne allerførste fase, betegnes *underretningsfasen* og har tre mulige udfald:

1. Akut handle fx anbringelse af barnet, med eller uden samtykke
2. Opstart af § 50 undersøgelse eller en undersøgelse efter § 51 dvs. uden samtykke
3. Passivering af sagen.

Udfaldet bygger på en faglig vurdering af bekymringsgrundlaget, og det giver sig selv, at jo bedre og jo mere fyldestgørende underretningen er, jo stærkere er forvaltningens grundlag for at vurdere bekymringen. Derfor arbejder Socialforvaltningen også målrettet med at rådgive almensystemet om underretninger - fx via skolesocialrådgivere og andre fremskudte indsatser. Og yderligere er det ofte praksis - som i eksemplet med Mia, at skolesocialrådgiveren eller en anden ressourceperson har talt med barnet/den unge om deres trivsel, inden underretningen, så underretningen kvalificeres af barnets/den unges perspektiv.

Med mindre der er grundlag for at handle akut er første skridt at orientere forældrene om underretningen og invitere til et møde. Samtidig kan forvaltningen også bede om samtykke til at tale med Mia og evt. indhente yderligere oplysninger fra fx skolen.

Hvis sagsbehandler på baggrund af de oplysninger, der indhentes, vurderer, at der ikke er grundlag for at yde støtte efter Servicelovens (§ 52), passiveres sagen. Dvs. at sagen fra et myndighedsperspektiv lukkes i Socialforvaltningen. Men Mia og hendes forældre kan evt. opfordres til at søge rådgivning i Socialforvaltningens åbne rådgivninger (SEL § 11), Familierådgivningen eller Ungerådgivningen, eller til andre tilbud i

frivilligt regi (fx TUBA eller Ventilen). Endelig kan fx skolesocialrådgiver inddrages ift. at tale med Mia og rådgive forældre og lærere om, hvordan Mia bedst støttes.

Hvis det i underretningsfasen viser sig, at der kan være grundlag for at yde støtte efter Serviceloven, vil sagsbehandler bede om forældremyndighedsindehaverens samtykke til at starte en § 50 undersøgelse. Dermed afslutter sagsbehandler underretningsfasen og arbejder videre med sagen som en undersøgelsessag. De oplysninger, der er indsamlet i underretningsfasen indgår nu som en del af undersøgelsen.

En vurdering af forvaltningens praksis i underretningsfasen skal altså have øje for, at der dels foregår et afklaringsarbejde inden underretningen, hvor familien og/eller professionelle, fx en klasselærer, en daginstitutionsrådgiver eller en pædagog, søger at belyse og konkretisere bekymringen mest muligt. Yderligere betyder afslutningen på underretningsfasen ikke nødvendigvis, at der ikke sker mere omkring barnet/den unge, også selv om sagen ikke overgår til en § 50 undersøgelse.

I de sager, der passiveres, er det erfaringen, at den proces, der igangsættes med underretningen, hvor en bekymring italesættes og konkretiseres ofte bidrager til at barnet, familien og netværket selv kan håndtere vanskelighederne. Socialforvaltningens muligheder for at støtte et udsat barn/ung eller familie er altså ikke kun, at yde sociale foranstaltninger efter § 52 (SEL), men også at støtte familien, det private netværk og alment systemet i at give den relevante støtte til barnet/den unge uden at de nødvendigvis behøver at blive en 'social sag'.

## **2. Undersøgelsens resultater - i lyset af ny viden og anbefalinger**

I Socialforvaltningens strategier, lovgivningen, interne retningslinjer og i de nye anbefalinger fra bl.a. Ekspertpanelet, tegner der sig fem overordnede fokusområder for underretningsarbejdet:

1. Tidlig indsats - flere og bedre underretninger
2. Rettidig, systematisk og kontinuerlig håndtering af underretninger
3. Barnets tarv i centrum
4. Inddragelse af forældre og privat netværk
5. Tilstrækkelig faglighed i sagsbehandlingen

### **2.1 Tidlig Indsats - flere og bedre underretninger**

Vigtigheden af at få flere og bedre underretninger er også centralt i Ekspertpanelets anbefalinger.

Det understreges også i lovgivningen, der pålægger kommunerne løbende at oplyse og rådgive borgere og samarbejdspartnere om deres ansvar i forhold til at underrette omkring børn og unge i mistrivsel. Ny lovgivning<sup>1</sup> øger desuden forventningen i for-

---

<sup>1</sup> L 141 om lov om ændring af lov om social service (Styrkelse af indsatsen over for familier med børn og unge, der har behov for særlig støtte).

hold til at kommunerne er mere opmærksomme på at tage kontakt til professionelle indenfor sundhedssektoren, for eksempel til børnetandlæger

### 2.1.1 Underretningsmønstret - antal, karakter og kvalitet

I dette afsnit beskrives underretningsmønstret i Københavns Kommune, ift. antal, underretter, underretningsårsag, bekymringsgrad mv. Hensigten er at vise omfanget og karakteren af de underretninger, Socialforvaltningen håndterer.

Data er registerdata fra BUS og data fra den gennemførte spørgeskemaundersøgelse

Som det fremgår af tabel 1, er der en markant stigning i antallet af underretninger.

**Tabel 1:** Unikke underretninger og antal børn, der er modtager underretninger om i 2010-2012

År	Antal modtagne underretninger	Unikke børn/unge, der blev underrettet om
2010	4.658	4.026
2011	6.395	3.981
2012 forventet*	8.314	6.362
<b>2010 - 2012 forventet* i alt</b>	<b>19.367</b>	<b>14.369</b>

Kilde: Data fra Børn og Ungesystemet (BUS).

\* Forventning på baggrund af modtagne underretninger januar-juli 2012

Det absolutte antal af underretninger er steget væsentligt fra 2010 til 2011. En fremskrivning baseret på de første syv måneder af 2012 viser, at denne stigning fortsætter. For hver måned i 2012 har vi således fået underretninger om 17,5 pct. flere børn, og den samlede stigning i perioden 2010 - 2012 er på knap 80 %.

En del af forklaringen på stigningen i 2012 er, at forvaltningen har indført en praksis om, at alle fogedsager, typisk om huslejerestance, skal håndteres og dermed registreres som en underretning. Men idet fogedsager i 2012 forventes at udgøre ca. 8 % af underretningerne, er det ikke hele forklaringen på stigningen.

Yderligere sigter en række af de initiativer, der er planlagt i forbindelse med fokusområdet "Tidlig Indsats" i Strategi 2012-2014, bl.a. på at få flere og endnu bedre underretninger, hvilket kan medføre en yderligere stigning.

Antallet af unikke børn/unge, der blev underrettet om, er steget med 58 % fra midt i 2010 til midt i 2012. Stigningen i antallet af unikke børn/unge, der underrettes om er altså mindre end det samlede antal af underretninger, der er steget med knap 80 %. Det indebærer, at der er flere børn/unge, som vi modtager mere end en underretning om. Det kan tolkes positivt som en indikation af, at der flere, der ser bekymringstegnene og reagerer på dem ved at underrette forvaltningen. Men det kan også indikere, at der er bekymringer, som forvaltningen ikke håndterer i tilstrækkelig grad.

Derfor er det vigtigt, at Socialforvaltningen har en særlig opmærksomhed på de børn og unge, hvor der tidligere er modtaget en eller flere underretninger.

#### **Hvem underretter?**

Tabel 2 nedenfor viser udviklingen i fordelingen på forskellige typer af underrettere.

**Table 2:** Oversigt over underretningernes kilder i perioden 2010-2012

Underretter	2010	2011
Døgnvagten	19 %	25 %
Hospital	12 %	14 %
Skole	13 %	11 %
Politi	13 %	10 %
Borger	13 %	9 %
Andre	11 %	12 %
Daginstitution	5 %	4 %
2. enhed i SOF	7 %	9 %
Tværkommunal underretning	4 %	3 %
Sundhedsplejersker	2 %	1 %
Fritidshjem/klub	1 %	2 %
PPR	1 %	1 %
<b>I alt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Kilde:** Intern manuel opgørelse

Som det fremgår af tabellen tegner de fleste typer af underrettere sig for en nogenlunde uændret andel af underretningerne i hhv. 2010 og 2011.

Dog viser tabellen, at andelen af borgere, der underretter, er faldet fra 13 % til 9 %, hvilket indikerer et behov for øget opmærksomhed om at informere borgere om deres pligt til og betrygge dem i vigtigheden af at underrette, hvis de er bekymret for et barn eller en ung. Det bør dels gøres på nationalt niveau, som også Ekspertpanelet fremhæver, dels via kommunernes dialog med borgerne.

Faldet i underretninger fra skoler skyldes formentligt, at skolesocialrådgiverordningen har betydet, at skolerne er bedre rustet til - i samarbejde med forældrene - at bringe barnet i trivsel og udvikling, uden at der er behov for en underretning. Denne antagelse understøttes såvel af fokusgruppeinterviews, der er gennemført i forbindelse med denne undersøgelse, og af de evalueringer af skolesocialrådgiverordningen, der er gennemført<sup>2</sup>

Endelig er andelen af underretninger fra politiet faldet med 3 %. En forklaring er den lavere kriminalitet blandt unge, der er en hyppig årsag til, at politiet underretter.

I lyset af Ekspertpanelets anbefalinger om styrket samarbejde med politiet, særligt i sager med bekymringer relateret til seksuelt misbrug og andre strafbare overgreb, er der grund til at se nærmere på det forhold, og overveje, hvordan Socialforvaltningen kan styrke dette samarbejde.

<sup>2</sup> Se fx "Slutevaluering af Projekt Socialrådgivere på Skolerne", januar 2010:  
<http://www.kk.dk/eDoc/B%C3%B8rne-%20og%20Unqdomsudvalget/10-02-2010%2009.00.00/Referat/12-02-2010%2012.44.40/5168063.PDF>

### **Alder og køn på de børn og unge, der underrettes om**

Ift. alder og køn viser tabel 3, at der underrettes lidt hyppigere om de mindste børn, og at der i alle aldersgrupper er en lille overvægt af underretninger om drenge (54 %)

**Tabel 3:** Alder og køn på de børn, der underrettes om i perioden oktober 2010 - april 2012.

	<b>Aldersfordeling</b>	<b>Heraf piger</b>	<b>Heraf drenge</b>
0-6 år	36 %	47 %	53 %
7-12 år	29 %	43 %	57 %
13-17 år	34 %	47 %	53 %
<b>I alt</b>	<b>100 %</b>	<b>46 %</b>	<b>54 %</b>

**Kilde:** Data fra Børn og Ungesystemet

At underretninger på de mindste børn, er relativt hyppigere end på større børn er i tråd med Socialforvaltningens mål om, at en større andel af Socialforvaltningens sager skal vedrøre de mindste børn. Denne målsætning afspejles samtidig i Socialudvalgets politiske pejlemærke, om flere udsatte børn og familier skal have en tidligere indsats.

Dette mål skyldes erkendelsen af, at vanskeligheder hos små børn kan være sværere at få øje på end hos større børn, at de mindste børn er relativt mest sårbare og afhængige af trygge omgivelser og trivsel i hjemmet, og endelig er der generel viden om, at en forebyggende indsats tidligt i problemudviklingen - og tidligt i barndommen - har god effekt.

### **Afgørelser i sagerne**

Ser man på, hvor mange af underretningerne, der leder til iværksættelse af en undersøgelse, sker det - jf. data fra Børn- og Ungesystemet fra juli i godt hver fjerde underretning (26 %). 2 % af underretningerne leder til akut iværksættelse af en foranstaltning, hvor undersøgelsen først sker efterfølgende.

Det betyder at ca. 72 % af underretningerne passiveres, men som nævnt tidligere evt. med en henvisning til interne eller eksterne rådgivningstilbud. Denne praksis er formentlig del af forklaringen på, at der i de senere år, er sket en stigning i arbejdet, der bl.a. foregår i Socialforvaltningens Ungerådgivninger og i Familierådgivninger.

Overvægten af underretninger på de mindste børn (0-6 år) indikerer at underrettere er særligt opmærksomme på denne aldersgruppe, hvilket understøtter Socialforvaltningen i at nå de besluttede mål om en tidlig indsats.

### **Underretningernes kvalitet**

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at i nye sager har 66 % af underretningerne så god kvalitet, at der ikke er behov for at indhente supplerende oplysninger om barnet og familien fx fra skole eller daginstitution. Yderligere fremgår det, at i nye sager, er der i 72 % af de underretninger ikke er taget kontakt til underretter efter modtagelsen for at få uddybet underretningen. I langt de fleste tilfælde (83,5 %) angives årsagen, at "underretningen var fyldestgørende".

Samlet set oplever Socialforvaltningen, at kvaliteten i underretninger er steget og fortsat stiger, så flere underretninger indeholder tilstrækkelig oplysninger til, at for-

valtningen kan vurdere sagen. Denne oplevelse underbygges af evalueringerne af hhv. Skolesocialrådgiverprojektet og projektet med socialrådgivere i daginstitutioner.

### 2.1.2 Opsamling og forslag ift. flere og bedre underretninger

Samlet set ses en markant udvikling på området. Således får Socialforvaltningen

- Markant flere underretninger
- Underretninger på flere børn/unge
- Bedre, dvs. mere præcise og fyldestgørende, underretninger

Håndteringen af den stigende aktivitet presser myndighedsarbejdet. Aktuelt håndteres udfordringen ved, at der i Børnefamiliecenter København er oparbejdet et betydeligt antal timer i overarbejde og opsparet ferie blandt sagsbehandlere. Derudover bliver foranstaltningsspersonalet, som for eksempel familiebehandlere og ungerådgivere, i stigende grad inddraget i sagsarbejdet - bl.a. i arbejdet med underretninger.

Dette er dog midlertidige løsninger, herunder vil en mere permanent tilknytning af foranstaltningsspersonalet i myndighedsarbejdet påvirke andre af Socialforvaltningens målsætninger om at yde fremskudt rådgivning og vedvarende at udvikle og kvalificere en bred vifte af indsatser for at skabe gode udviklingsmuligheder for børn og unge.

Den markante stigning i antallet har flere forklaringer:

- Stigende børnetal, hvor der i perioden juli 2009 til juli 2012 er kommet ca. 8 % flere børn og unge under 18 år
- Lovændringer i forbindelse med bl.a. Barnets Reform og den massive opmærksomhed, der har været i medierne, blandt fagprofessionelle og politikere
- Ny praksis i Socialforvaltningen fra 2011/2012, hvor fogedsager i familier med børn systematisk registreres som en underretning
- De tiltag, der i forbindelse med områdets strategier, "Strategi 2010" og "Strategi 2012-2014" er besluttet og iværksat for at få flere og bedre underretninger

En fortsat stigning i antallet af underretninger er ikke et mål i sig selv, men det er et væsentligt middel til, at forvaltningen kan handle relevant.

Tiltag, der kan understøtte denne tendens, er fx at:

- Fortsætte arbejdet med at udvikle de fremskudte indsatser
- Fortsætte udviklingen af samarbejdet med almensystemet, fx det fælles BUF-SOF-program om elever, der modtager støtte i regi af både BUF og SOF
- Formidle viden til og søge dialog med samarbejdspartnere. Ekspertpanelet anbefaler særligt, at der i den forbindelse er fokus på Politi og sundhedsvæsenet.
- Betygge underretter mest mulig i, at deres bekymring er hørt, ved mere systematisk at anvende muligheden for at give professionelle underrettere information om, hvorvidt forvaltningen iværksætter en § 50-undersøgelse på baggrund af bekymringen.
- Øge borgeres viden og opmærksomhed på både pligten til og nytten af at underrette, ved fx at opdatere det borgerrettede informationsmateriale om underretninger, der bl.a. ligger på [www.kk.dk](http://www.kk.dk)

Disse tiltag kan umiddelbart iværksættes og finansieres inden for rammen.



De følgende afsnit handler om karakteren og kvaliteten af Socialforvaltningens sagsbehandling af de underretninger, der modtages.

## 2.2 Rettidig, systematisk og kontinuerlig håndtering af underretninger

Rettidighed, systematik og kontinuitet i forvaltningens arbejde med underretninger handler om, at forvaltningen reagerer i rette tid, at der er fremdrift i sagerne, at lovkraft opfyldes, og at forløbet er dokumenteret grundigt, gennemsigtigt og overskueligt.

Fremdrift i sagen handler bl.a. om, at møder, samtaler o. lign. fx med barnet, familien og andre afholdes relativt hurtigt, og om at aflysninger undgås. Men det handler også om, at der er kontinuitet og systematik i arbejdet. Kontinuiteten forudsætter bl.a., at unødige sagsbehandlerskift undgås, og at familiens flytninger ikke bevirker unødige forsinkelser og/eller tab af viden.

Konkret peger Ekspertpanelet på, at:

- Underretninger skal screenes hurtigt og kvalificeret, så der kan tages stilling til, om der skal handles akut
- Forvaltningens it-system skal understøtte faglighed, systematik i arbejdet og generere overskuelig dokumentation
- Tilflytterkommune eller -bydel skal modtage relevant information om barnet og familien, herunder skal der være særligt fokus på 'nomadefamilier'
- Sagsbehandlerskift søges undgået.

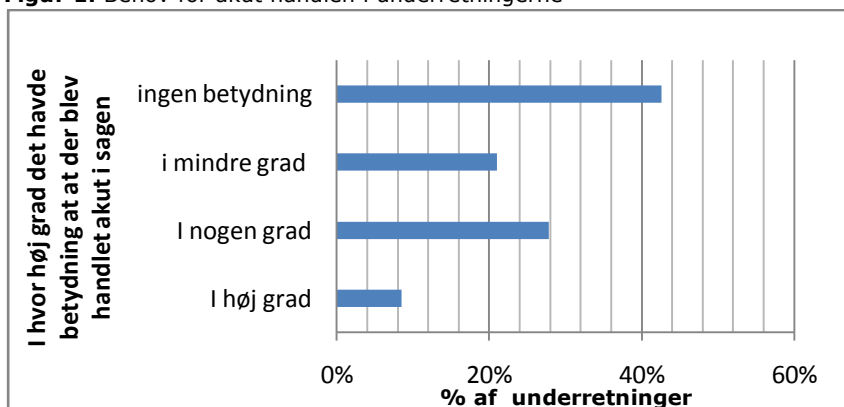
### 2.2.1 Socialforvaltningens praksis ift. rettidighed, systematik og kontinuitet

I alle enheder er der rådighedsvagt eller akutberedskab, der kan træde til, hvis der er behov for akut handling. Dvs. hvor forvaltningen på baggrund af underretningen vurderer, at barnets udvikling og trivsel umiddelbart er i fare.

I alle enheder foretages en daglig systematisk modtagelse og screening af indkomne underretninger, så der samme dag tages stilling til, om der er behov for at handle akut. I flere enheder vurderes underretninger to gange dagligt.

Figur 1 viser fordelingen af sager på baggrund af forvaltningens vurdering af, hvor stor betydning, det havde, om der blev handlet akut.

**Figur 1:** Behov for akut handlen i underretningerne



Kilde: Spørgeskemaundersøgelsen

Af figur 1 fremgår, at andelen af akutte underretninger udgør knap 10 %, mens det i 43 % af underretningerne ikke har betydning, om der handles akut.

### **Sagsbehandlingstid**

Der er ingen lovmæssige tidsfrister for behandlingen af underretninger. Alligevel har det på flere måder betydning, at behandlingen af underretningen ikke trækker unødigt ud. Dels har barnet/den unge krav på at få relevant støtte så hurtigt som muligt, dels har familien behov for en klar tilbagemelding på forvaltningens vurdering, og endelig skal en eventuel § 50 undersøgelse afsluttes senest 4 måneder efter, at underretningen er modtaget. Derfor skal tiden i underretningsfasen anvendes effektivt.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at det i gennemsnit tager 27 dage at behandle en underretning. Det betyder, at for de sager, der overgår til en § 50 undersøgelse, er der i gennemsnit godt 3 måneder til, at undersøgelsen skal være afsluttet.

Ikke uventet tager underretninger i nye sager, hvor barnet/den unge ikke er kendt af forvaltningen, en smule længere tid, nemlig 33 dage i gennemsnit, end underretninger i eksisterende sager, der afsluttes på 23 dage i gennemsnit. Aktiviteterne i denne periode er fx møder med forældremyndighedsindehaver, evt. samtale med barnet/den unge, netværksmøder mv. Forvaltningen kan også bede om yderligere information om barnet/den unges situation fra fx skole, daginstitution, sundhedsplejerske o. lign. på Det er på baggrund af disse oplysninger, at forvaltningen kan vurdere sagen og træffe beslutning om det videre forløb.

Spørgeskemaundersøgelsen viser desuden, at sagsbehandlingstiden i akutte sager er væsentligt kortere end i ikke-akutte sager. Således træffes der i akutte sager afgørelse om, hvorvidt bekymringen giver anledning til at igangsætte en § 50 undersøgelse af hele barnets/den unges situation i løbet af 16 dage i gennemsnit, altså 11 dage hurtigere end gennemsnittet. I nogle akutte sager, træffes afgørelsen samme dag, og der iværksættes fx en akut anbringelse af barnet/den unge. I andre sager går det længere tid, inden der er etableret et tilstrækkelig oplyst grundlag for at træffe afgørelse om det videre forløb. Frem til at beslutningen træffes, kan der tages forskellige skridt for at sikre barnet/den unge. Fx kan forvaltningen tale med og støtte barnet/den unge, og forældremyndighedsindehaver og netværket kan involveres i at skabe sikkerhed for barnet/den unge.

### **Barrierer for fremdrift i sagen**

Af både spørgeskemaundersøgelsen og i fokusgruppediskussionerne fremgik det, at en væsentlig forsinkende faktor i sagsbehandlingen er, at forældre enten aflyser eller udebliver fra møder, hvorefter der skal indkaldes til et nyt møde.

En anden barriere for fremdrift er, at det kræver ressourcer. Herunder kræver afholdelse af hurtige møder 'luft i kalenderen' for sagsbehandleren, og generelt tager fx mødeindkaldelse og partshøring både kalendertid og arbejdstid. Yderligere tager det tid at etablere en god relation og et godt samarbejde med forældremyndighedsindehaver bl.a. ift. at indhente samtykke til fx børnesamtaler og/eller indhentelse af supplerende oplysninger.

Det afspejles også i, at akutte sager, hvor der skal arbejdes hurtigt og intensivt, kræver væsentlig flere ressourcer end ikke akutte sager. I spørgeskemaundersøgelsen opgjorde sagsbehandlerne tidsforbruget på de enkelte underretninger. Resultatet viste, at der i gennemsnit anvendes syv gange så mange arbejdstimer på akutte sager end på øvrige sager. I disse sager inddrages ledelsen generelt væsentligt mere, der anvendes mere kollegial sparring, og der arbejdes hyppigere i makkerskaber.

### **It-understøttelse**

Socialforvaltningen er aktuelt ved at implementere et nyt myndighedssystem, CSC-Social, der skal erstatte en række utidssvarende it-systemer. CSC-Social forventes at bidrage væsentligt til, at sagsdokumentationen bliver mere overskuelig, og at sags-gange og de fælles metoder understøttes mere direkte.

### **Sagsbehandlerskift i underretningsfasen**

Ankestyrelsens kulegravning af de 10 enkeltsager viste, at sagsbehandlerskift ofte var årsag til tempotab og tab af viden i sagerne.

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at der i behandlingen af underretninger er sket sagsbehandlerskift i 15 ud af 176, altså 8,5 %, af de undersøgte sager i underretningsfasen. I de fleste sager, hvor der er sket sagsbehandlerskift er der tale om sager med en meget mild bekymring. En anden årsag er akutsager, hvor fx rådighedsvagten er taget på besøg i hjemmet, men hvor sagen siden hen fordeles til en anden sagsbehandler. I disse akutte sager vejer behovet for en hurtig indsats højere end, at familien møder den samme sagsbehandler i hele forløbet.

Sagsbehandlerskift i underretningsfasen er samlet set relativt sjældne, men det er særligt i undersøgelsessager og i handlesager, der varer længere, svært helt at undgå. Somme tider kan et skift endda være hensigtsmæssigt, hvis en sagsbehandler fx har særlige erfaring eller kompetencer ift. en problemstilling. Ligeledes kan familien ønske en ny sagsbehandler, hvilket efter en konkret vurdering kan imødekommes.

### **Flytninger og tværkommunale underretninger**

I kulegravningen fandt Ankestyrelsen, at nogle familiers flyttemønster indikerede, at de netop flyttede for at unddrage sig kommunernes opmærksomhed, og Ekspertpanelet anbefaler derfor en særlig opmærksomhed om disse 'nomadefamilier'.

For at modvirke, at familiers flytninger giver anledning til, at et barn eller en ung, ikke får den rigtige hjælp i rette tid, skal forvaltningen sikre, at modtagerkommunen eller -bydelen får tilstrækkelig viden om familiens - og særligt barnets - situation. Denne opmærksomhed har medført, at loven i maj 2012<sup>3</sup> blev revideret, så fraflytterkommunen forpligtes til at sende et sagsoverblik, med sagsbehandlers vurdering og relevant kontaktinfo til tilflytterkommunen.

Socialforvaltningens nuværende praksis er at medsende sagsresumé og vurdering samt kontaktoplysninger. I særligt bekymrende sager adviseres den nye kommune telefonisk om, at sagen vil blive oversendt og tilbyder samarbejds/overdragelsesmøde.

---

<sup>3</sup>) L 141 om lov om ændring af lov om social service (Styrkelse af indsatsen over for familier med børn og unge, der har behov for særlig støtte).

Dermed er Socialforvaltningen på linje med den nye lovgivning, der umiddelbart kan integreres i BFCK Ways mv.

Som det fremgår af tabel 2 i afsnit 2.1.1. udgjorde de tværkommunale underretninger i 2011 ca. 3 % af alle underretninger, svarende til ca. 120 tværkommunale underretninger.

### **Gengangere**

Ekspertpanelet peger på, at kommunerne bør være særlig opmærksomhed på børn/unge, som der gentagne gange underrettes om, uden at der iværksættes en undersøgelse af barnets/den unges forhold.

Tabel 4 viser, at i 81 % af de underretninger, der passiveres, er der modtaget en enkelt underretning på barnet/den unge, i 15 % af sagerne er der modtaget to underretninger, mens der i 4 % af sagerne er modtaget 3 eller flere underretninger i sagen, uden, det har givet anledning til at iværksætte en § 50 undersøgelse.

Beregninger viser, at på hver barn/ung, der blev underrettet om, blev der i gennemsnit modtaget 1,3 underretninger i 2012.

**Tabel 4:** Antal underretninger i perioden 2009 - 2012 i sager, der blev passiveret

<b>Samlede antal underretninger i sager, der passiveres</b>	<b>Unikke børn</b>	<b>Andel i %</b>
1	4.504	81
2	842	15
3+	249	4
<b>I alt</b>	<b>5.595</b>	<b>100</b>

*Kilde: Data fra Børne- og Ungesystemet*

Antallet af underretninger afspejler ikke direkte bekymringens alvor - fx kan gentagne underretninger være i led en indbyrdes chikane mellem forældre, der kæmper om forældremyndigheden. Ikke desto mindre er det som nævnt tidligere vigtigt, at Socialforvaltningen har særligt fokus på børn og unge, hvor der modtages mere end en underretning, herunder søge dialog med underretter for at få uddybet og konkretiseret bekymringen.

Der har ikke hidtil været praksis for systematisk opfølgning på de børn og unge, hvor der modtages flere underretninger. Men på baggrund af Ankestyrelsens og Ekspertpanelets arbejde indgår 'genunderretningssager', fra og med juli 2012 fast i ledelsesinformation i Socialforvaltningen hvilket er grundlaget for ledelsesmæssig opfølgning

### **Søskende**

Ekspertpanelet peger yderligere på, at bekymring for et barn/ung bør medføre, at forholdene for eventuelle søskende også undersøges. I eksisterende sager, er der allerede oplysninger om søskende i familien. Anbefalingen vedrører altså underretninger i nye sager.

Spørgeskemaundersøgelsen omfattede 134 underretninger i nye sager. Spørgeskemaundersøgelsen viste, at det i 78 % af disse er undersøgt, om der er andre hjemmeboende søskende. I størstedelen af de sager, hvor det ikke blev undersøgt om der var andre hjemmeboende børn i familien, var sagsbehandlers bekymring relativt lille.

### 2.2.2 Opsamling og forslag ift. rettidighed, systematik og kontinuitet

Samlet set, har Socialforvaltningen gode forudsætninger for at handle rettidigt, systematisk og kontinuerligt.

Sagsgangene for modtagelse og screening af underretninger giver et godt grundlag for at sikre, at alle underretninger vurderes hurtigt og kvalificeret mhp. at identificere et behov for akut handling.

Fælles Faglig Platform, BFCK Ways, den lokale organisering og de udviklede sagsbehandlingsværktøjer, giver på mange af opmærksomhedspunkterne god støtte til at der sagen håndteres både korrekt, systematisk og i overensstemmelse med lovgivningen.

Implementering af CSC-Social vil også, når det er fuldt implementeret, give væsentlig større gennemsigtighed og overskuelighed i sagerne.

Både ny lovgivning og Ekspertpanelets anbefalinger giver imidlertid anledning til, at gennemgå Socialforvaltningens retningslinjer og vejledninger. Det gælder særligt ift. at skærpe forvaltningens opmærksomhed om:

- Gengangere - altså børn/unge, hvor der modtages mere end en underretning
- Hjemmeboende søskende
- Fokus på at skabe og fastholde fremdriften i sagsarbejdet.

### 2.3 Barnets tarv i centrum

Ekspertpanelets anbefalinger om at sætte barnets tarv i centrum er foranlediget af, at Ankestyrelsens kulegravning viste, at kommunerne havde en tendens til at fokusere på samarbejdet med forældrene i en grad, at det overskyggede hensynet til barnet. Herunder var kommunerne ikke tilstrækkelig insisterende ift. familier, der ikke ønskede at samarbejde. Det indebar fx, at alvorlige overgreb og mishandling blev overset, bl.a. fordi forældremyndighedsindehaver ikke ville give samtykke til fx børnesamtale, indhentelse af oplysninger, iværksættelse af undersøgelse og/eller af sociale foranstaltninger. Med andre ord kunne forældre forhindre, at forvaltningen fik tilstrækkelig viden og kunne iværksætte den relevante støtte til de berørte børn og unge. I de sager, der var omfattet af kulegravningen, havde det meget alvorlige konsekvenser for de involverede børn og unge. Men også i mindre alvorlige sager er der grund til at skærpe opmærksomheden på, at barnet/den unge er i centrum for indsatsen.

Arbejdet for at etablere et konstruktivt forældresamarbejde handler i første omgang om, at arbejde målrettet for at etablere en fælles forståelse af barnets situation og de mulige løsninger.

I nogle sager lykkes det imidlertid ikke at etablere det nødvendige samarbejde med forældrene, og her må forvaltningen overveje og tage stilling til, hvordan barnet/den unge kan hjælpes relevant. Fx kan sagen forelægges Børn- og Ungeudvalget mhp. at gennemføre en socialfaglig undersøgelse uden samtykke (§ 51) eller forvaltningen kan anvende lovens muligheder for at indhente oplysninger uden samtykke.

Ekspertpanelet henleder desuden opmærksomheden på muligheden for, at forvaltningen evt. med politiets bistand får adgang til hjemmet uden forældrenes samtykke.

### **Samtaler med børn og unge**

Samtaler med barnet/den unge - med eller uden samtykke - er en vigtig måde at sikre, at barnets/den unges stemme høres.

I underretninger, der overgår til en undersøgelse, er det ikke afgørende, hvorvidt der tales med børnene i underretningsfasen eller i undersøgelsesfasen. Men i underretninger der passiveres, er der en risiko for, at oplysninger overses, fordi der ikke er talt med barnet. Derfor fremhæver Ekspertpanelet særligt betydningen af, at der afholdes samtaler med børn/unge i sager, der passiveres. Yderligere fremhæves betydningen af, at forvaltningen er fagligt klædt på til at tale med børnene og de unge. Det handler dels om, at mestre de bedste metoder, men det handler også om, at tilrettelægge samtalen, så den foregår skånsomt og på barnets/den unges præmisser, fx ved at afholde den et sted, hvor barnet/den unge er tryk.

På baggrund af anbefalingerne, er der grund til at se nærmere på, om Socialforvaltningen i tilstrækkelig grad:

- 1) Er insisterende overfor forældre, der ikke er indstillet på at samarbejde
- 2) Inddrager barnet/den unge, herunder om samtaler med børn og unge har tilstrækkelig faglig kvalitet.

#### **2.3.1 Socialforvaltningens praksis ift. varetagelse af barnets tarv**

##### **Insisterende indsats ift. forældre**

Som udgangspunkt har Socialforvaltningen gode erfaringer med at etablere et godt samarbejde med forældremyndighedsindehaver. Det er imidlertid ikke altid, at det lykkes at etablere et konstruktivt samarbejde og fx opnå samtykke til børnesamtale mv. I alvorlige sager, skal forvaltningen overveje at anvende mulighederne for at handle uden forældremyndighedsindehavers samtykke.

##### **Inddragelse af barnet/den unge**

Med mindre der ikke opnås hjemmel, at barnet er for lille, eller at barnet/den unge er bortrejst, er samtaler med børn og unge fast praksis i sager, der overgår til § 50 undersøgelse, og i næsten halvdelen (44 %) af de underretninger, der overgår til en undersøgelse, tales der jf. tabel 5 med barnet/den unge allerede i underretningsfasen.

Derimod er samtaler med børnene/de unge relativt mindre hyppige i de sager, der passiveres. Spørgeskemaundersøgelsen viser jf. tabel 5, at det sker i 18 % af sagerne.

**Tabel 5:** Samtaler med børn/unge i hhv. sager der overgår til § 50-undersøgelse og som passiveres

	<b>Børnefaglig undersøgelse</b>	<b>Sagen passiveres/afsluttes</b>
Samtale med barnet/den unge	44 %	18 %

Kilde: Spørgeskemaundersøgelsen, N=176

Selv om sagsbehandler ikke har afholdt børnesamtale inden passiveringen, kan andre professionelle som nævnt godt have talt med barnet/den unge om bekymringen. Fx

kan en skolesocialrådgiver, daginstitutionssocialrådgiver, klasselærer, ungerådgiver, pædagog have talt med barnet i forbindelse med underretningen.

Spørgeskemaundersøgelsen viser desuden, at der relativt hyppigere afholdes børnesamtaler i forbindelse med underretninger i eksisterende sager, hvor forvaltningen kender barnet, end i underretninger på 'nye' børn. Således afholdes der børnesamtaler i forbindelse med 22 % af de underretninger, der vedrører 'nye' børn, mens der sker i 31 % af de sager, der vedrører børn/unge, som forvaltningen kender.

Dette billede afspejler en prioritering af sager med størst bekymring, hvor det er mest sandsynligt, at der skal iværksættes en undersøgelse, på bekostning af de mere bløde sager, hvor barnets/den unges problemstilling ikke er akut eller tydelig.

### **2.3.2 Opsamling og forslag ift. at sikre, at barnets tarv er i centrum**

#### *Insisterende indsats overfor forældre*

Erfaringsmæssigt opnås de bedste resultater gennem et frivilligt og konstruktivt samarbejde med forældrene. Ikke desto mindre er det vigtigt at kommunikere klart til forældrene, at forvaltningen på baggrund af bekymringen har et betydeligt og legitimt ansvar for deres barns trivsel og udvikling, og at forvaltningen skal have mulighed for at løfte dette ansvar. I forlængelse heraf skal forvaltningen kende til og anvende de muligheder, der ligger i loven for at handle uden samtykke fra forældremyndighedsindehaver.

#### *Samtaler med børn og unge*

Vurderingen af, om der skal gennemføres en samtale med børn/unge, beror på et fagligt skøn, og det er vanskeligt, at komme med generelle retningslinjer. Vigtige faktorer er fx barnets modenhed og problemets karakter, hvor fx en huslejerestance ikke nødvendigvis giver anledning til en børnesamtale.

Ikke desto mindre bør der være opmærksomhed på Ekspertpanelets anbefaling om, at det i særlig grad er vigtigt, at der afholdes børnesamtaler i de sager, der passiveres. Praksis nu er, at der langt hyppigere afholdes børnesamtaler i sager, der overgår til en undersøgelse, end i sager, der passiveres, og at samtaler med børn, der er kendt af forvaltningen, er hyppigere end med nye børn/unge.

Et konkret tiltag til at hæve andelen af børnesamtaler, kan fx være at udarbejde retningslinjer, hvor sagsbehandler og afdelingsleder skal tage aktiv stilling til at fravælge en børnesamtale, inden sagen passiveres.

En mere insisterende tilgang til forældrene vil ligeledes indebære et øget pres på medarbejderne, idet det tager tid både at etablere en tillidsfuld relation og/eller etablere grundlag for evt. at handle uden samtykke.

## **2.4 Inddragelse af forældre og netværk**

Socialforvaltningen har i sine strategier på området fremhævet nødvendigheden af at arbejde familieorienteret og at inddrage familiens private netværk. Som diskuteret overfor må det imidlertid ikke betyde, at fokus fjernes fra barnet/den unge.

Formålet med at etablere et tæt forældresamarbejde er, at forældrene har afgørende betydning for barnets/den unges trivsel. Helt konkret kræver det som nævnt i udgangspunktet forældresamtykke at handle ift. barnet/den unge. Men forældrenes aktive og positive deltagelse er desuden en central kilde til viden om barnets/den unge og en vigtig del af løsningerne. Det samme gælder både det professionelle netværk omkring familien, men især familiens private netværk.

#### **2.4.1 Socialforvaltningens praksis ift. inddragelse af forældre og netværk**

Som det fremgår i tabellen nedenfor afholdes der samtaler med forældrene i 81 % af sager, der overgår til en undersøgelse. Denne andel er mindre i sager, der efterfølgende passiveres, nemlig 53 %.

Det er altså det samme billede, som gjaldt for børnesamtaler, nemlig at arbejdet har fokus på de sager med størst bekymringsgrad, og hvor der er forventning om, at de skal overgå til en børnefaglig undersøgelse.

**Tablet 6:** Samtale med forældremyndighedsindehaver i sager der hhv. overgår til § 50 og som passiveres

	<b>Børnefaglig undersøgelse</b>	<b>Sagen passiveres</b>
Samtale med forældremyndighedsindehaver	81 %	53 %

**Kilde:** Spørgeskemaundersøgelsen, N=176

#### ***Inddragelse af netværk og indhentning af supplerende oplysninger***

Både det private og det professionelle netværk er vigtige aktører i arbejdet med og omkring et barn eller en ung, der har vanskeligheder.

Deres viden og aktive deltagelse ift. at få belyst og løst barnets/den unges vanskeligheder kan fx inddrages via afholdelse af netværksmøder og/eller ved at forvaltningen indhenter supplerende oplysninger om barnets/den unges situation og trivsel fra fx skole, fritidshjem og/eller daginstitution.

For sager, der overgik til en undersøgelse, blev der afholdt netværksmøde i 37 % og der blev indhentet supplerende oplysninger i 74 % af sagerne.

For sager, der blev passiveret, blev der indhentet supplerende oplysninger i 24 % og afholdt netværksmøde i 2 % af sagerne.

#### **2.4.2 Opsamling og forslag ift. at inddrage forældre og netværk**

Undersøgelsen viser en klar tendens til, at ressourcerne især anvendes på de sager, der er hhv. mest akutte, og som fremtræder umiddelbart mest bekymrende.

En omlægning af indsatsen, der i højere grad imødekommer Ekspertpanelets anbefalinger om at have større fokus på en tilstrækkelig belysning af de sager, der passiveres, forudsætter en omprioritering af ressourcer. Som nævnt i forrige afsnit handler det dels om at der skal afholdes flere samtaler med børn, og i dette afsnit peget på muligheden af, at der også afholdes flere samtaler med forældre, flere netværksmøder og indhentes flere oplysninger, inden sagen passiveres.



## 2.5 Faglighed i underretningsfasen

En vigtig kvalitetsparameter for underretningsarbejdet er, om de faglige vurderinger er baseret på et tilstrækkelig solidt grundlag. I Ankestyrelsens kulegravning af 10 enkelt-sager, blev det konstateret, at fagligheden i sagsbehandlingen havde været utilstrækkelig. På den baggrund anbefalede Ekspertpanelet at opprioritere og kvalitetssikre fagligheden i sagsbehandlingen med særlig fokus på:

- Specialisering, så underretninger håndteres af velkvalificerede og rutinerede medarbejdere
- Ledelsesmæssig opmærksomhed og sparring
- Kollegial sparring og makkerskaber - særligt ved nye medarbejdere
- Løbende opkvalificering
- Inddragelse af specialistviden.

### 2.5.1 Socialforvaltningens praksis ift. faglighed i underretningsfasen

En række af Ankestyrelsens og Ekspertpanelets opmærksomhedspunkter ift. at styrke fagligheden i underretningen har givet Socialforvaltningen inspiration til at iværksætte en ny handleplan for sagsarbejdet: "Fælles BFCK Handleplan for styrket samarbejde og kvalitetssikring af myndighedsarbejdet, juli 2012". To væsentlige indsatsområder i handleplanen er, at styrke de lokale ledergrupper og at styrke samarbejdet mellem sagsbehandlere og foranstaltningsspersonale.

#### *Specialisering*

Alle underretninger i nye sager håndteres i BFCKs undersøgelsesgrupper, der har rutine i og er fagligt klædt på til at vurdere og handle relevant på de indkomne underretninger.

Underretninger, der modtages i eksisterende sager behandles som hovedregel af den relevante handlegruppe (børne- eller ungegruppen). Det skyldes ønsket om, at det er sagsbehandler, der kender barnet/den unge og familien og derved sikre kontinuitet i sagsbehandlingen, selv om det indebærer, at underretningerne ikke håndteres af dem, der har mest rutine ift. arbejdet med underretninger.

#### *Ledelsesmæssig sparring*

Generelt er BFCKs afdelingsledere tilgængelige for sagsbehandlerne i forhold til at give sparring og at træffe beslutninger i underretninger. Det gælder både i vurderingen af graden af akuthed, i det løbende arbejde med underretningen og i beslutningen af, om underretningen enten skal overgå til en undersøgelse eller passiveres. Spørgeskemaundersøgelsen viste, at der er forholdsmæssigt mest ledelsesinvolvering i de vanskeligste sager, dvs. sager, hvor der hhv. er størst bekymring, og/eller hvor sagen krævede akut handling.

I fokusgruppediskussionerne fremhævedes vigtigheden af, at afdelingslederne er tilgængelige for medarbejderne. Dette aspekt adresseres i BFCKs handleplan idet styrkelsen af de lokale ledergrupper bl.a. sigter mod at styrke ledelsens tilgængelighed for medarbejderne.

*Kollegial sparring, makkerskaber og løbende kompetenceudvikling*

Generelt arbejder BFCK i teams, hvor der er adgang til både mere struktureret og mere uformel sparring i hverdagen.

I flere af enhederne arbejdes der i makkerskaber omkring særligt komplicerede underretninger/sager, herunder indgås makkerskaber ofte med foranstaltningsspersonale (fx familiebehandlere, rådgivere eller kontaktpersoner) for at styrke den tværfaglige tilgang. Det aspekt adresseres også i BFCK handleplan, hvor der både er fokus på øget brug af makkerskaber og på at styrke tværfagligheden i sagsbehandlingen.

Nye medarbejdere bliver oplært ved hjælp af introkurser suppleret af sidemandsoplæring. BFCKs handleplan sætter yderligere fokus på den praksisnære kompetenceudvikling, og alle enheder skal i efteråret 2012 udvikle og gennemføre strukturerede individuelle lærings- og sparringsforløb for både nye og mere erfarne sagsbehandlere. Et særligt fokusområde er den helhedsorienterede tilgang til især de mindste børn, hvor hele barnets og familiens situation afdækkes. Sigtet er at vurdere mere præcist ift. de mindste børn, hvor bekymringer erfaringsmæssigt fremtræder mere diffuse.

#### *Inddragelse af specialistviden*

Københavns Kommune har en række stærke vidensmiljøer og specialister, som sagsbehandlerne kan trække på fx ift. seksuelle overgreb, misbrug, psykiske lidelser mv. BFCK råder også internt over en række fagligheder fx blandt familiebehandlere, unge-rådgivere og andet foranstaltningsspersonale. Københavns Kommune, har desuden, som landets øvrige kommuner, adgang til specialistrådgivning via VISO, SISO mv.

Af fokusgruppediskussionerne fremgik det dog, at sagsbehandlere synes, det er vanskeligt at få overblik over og kontakt til relevante fagligheder og specialister.

### **2.5.2 Opsamling og forslag ift. styrket faglighed i underretningsarbejdet**

Generelt arbejdes der målrettet på et højt fagligt niveau i sagsbehandlingen i Socialforvaltningens arbejde med udsatte børn og unge. Denne indsats styrkes yderligere med implementeringen af BFCKs handleplan der blev sat i gang i juli 2012.

Socialforvaltningen kan desuden relativt enkelt lette overblikket over og adgangen til relevante specialister og vidensmiljøer, fx ved at oprette - og løbende opdatere - en oversigt med kontaktoplysninger på Fælles Faglig Platform, der er tilgængelig for sagsbehandlerne på forvaltningens intranet.

## **3. Opsamling**

### ***Flere underretninger***

Socialforvaltningen har i de senere år oplevet en markant stigning i såvel antallet og kvaliteten i underretninger. Det er en positiv tendens, som Socialforvaltningen har været medvirkende til, og fortsat arbejder aktivt på at understøtte.

### ***Kvaliteten i arbejdet med underretninger***

I denne rapport er Socialforvaltningens praksis i håndteringen af underretninger vurderet i lyset af den nye viden og de nye anbefalinger. Undersøgelsen viser, at forvaltningens arbejde med underretninger har en god faglig kvalitet og en høj grad af systematik, og at forvaltningens praksis og igangværende udviklingsinitiativer i vid udstrækning adresserer de opmærksomhedspunkter, der er i Ekspertpanelets rapport.

Ekspertpanelets anbefalinger giver imidlertid også anledning og inspiration til justeringer, som forvaltningen umiddelbart kan iværksætte. Det gælder fx ift. at justere retningslinjer i overensstemmelse med ny lovgivning og ny viden, og det handler om at understøtte den fortsatte faglige udvikling gennem kompetenceudvikling og styrket tværfagligt samarbejde. Disse tiltag kan medvirke til at hæve kvaliteten i arbejdet med underretninger yderligere.

Undersøgelsen har vist, at de sager, der fremstår umiddelbart mest akutte og bekymrende, prioriteres højest. Det er en fagligt forsvarlig prioritering af de eksisterende ressourcer, men det kan medføre, at nogle børn og unge, der er i risiko - men hvor deres behov for støtte ikke fremstår helt så tydeligt - ikke får den rette hjælp i rette tid. Samtidig vanskeliggør det realiseringen af målsætningerne - bl.a. i Socialudvalgets pejlemærke - om, at flere børn og unge skal have en tidlig indsats, så problemer kan løses, inden de vokser sig store.

### ***Ressourceudfordringen***

Stigningen i aktiviteten sætter ressourcerne under pres. Denne udfordring er indtil nu søgt håndteret ved overarbejde, og ved at involvere foranstaltningpersonalet mere i underretningsarbejdet.

Overarbejde er naturligvis en midlertidig løsning. Inddragelse af foranstaltningpersonalet bidrager positivt til øget tværfaglighed og dermed kvalitet i arbejdet. Men det er ikke en løsning, der kan anvendes i et omfang, der modsvarer stigningen i antallet af underretninger. Det skyldes, at forvaltningen i så fald skulle nedprioritere andre - ligeledes strategisk vigtige - indsatser, der varetages af foranstaltningpersonalet. Det gælder fx den åbne rådgivning i Ungerådgivninger og Familierådgivninger, og det gælder familiebehandling, forældrekurser og øvrige familieorienterede indsatser, der foregår i Familiehusene.

Det vil medføre et yderligere pres på ressourcerne, hvis der samtidig er et ønske om at følge Ekspertpanelets anbefalinger mere konsekvent, så kvaliteten hæves yderligere. Det gælder især ift. at lægge mere arbejde i underretninger, inden de passiviseres.