

Bilag 2. Vilkårsramme for BBU's omstillingsplan

Borgerperspektivet
<p>Tilfredshed med BBU, men manglende livskvalitet</p> <p>Fra den seneste Brugertilfredshedsundersøgelse i Socialforvaltningen ved vi, at 78 pct. af familierne tilknyttet Borgercenter Børn og Unge (BBU) er tilfreds med den hjælp og støtte, de modtager, og 80 pct. er tilfreds med inddragelsen i deres egen sag. Generelt viser det, at de fleste borgere, som er i kontakt med BBU, oplever at blive inddraget i sagen og synes at de modtager en relevant støtte.</p> <p>Det er imidlertid bekymrende, at 56 pct. ikke vurderer, at deres livskvalitet er god og at 34 pct. svarer, at de er ensomme.</p>
<p>Svage netværk og manglende stabile relationer</p> <p>Samtidig ved vi fra både egne og andres undersøgelser, at udsatte børn og unge ofte har et svagt socialt netværk, få nære, stabile relationer og ikke deltager i foreningslivet i lige så høj grad som andre børn og unge. De manglende netværk og stabile, nære relationer kan både føre til manglende livskvalitet, og er særligt bekymrende, da netop netværk og stabile relationer er vigtige beskyttelsesfaktorer for udsatte børn og unge. BBU har arbejdet målrettet på at inddrage familie og netværk i indsatserne for udsatte børn og de inddrages i dag langt oftere end tidligere, men vi er ikke i mål endnu.</p>
<p>Manglende skolegang og uddannelse</p> <p>Undersøgelser viser, at en vellykket skolegang er et helt afgørende parameter for at komme godt i gang med voksenlivet. Desværre har udsatte børn og unge i København et højt skolefravær sammenlignet med andre børn og kun 51 pct. opnåede i 2019 et fagligt niveau i grundskolen, der kvalificerede dem til en ungdomsuddannelse. Dette påvirker de udsatte børn og unge videre i uddannelsessystemet, hvor kun ca. halvdelen af de udsatte unge gennemfører en ungdomsuddannelse. Tallene viser dog en fremgang siden sidste måling i 2017, men grundet ny udregningsmetode og en ændret population hos Danmarks Statistik, kan stigningens størrelse ikke endelig verificeres.</p>
<p>Manglende sammenhæng i indsatserne</p> <p>En stor del af de familier, der er i kontakt med BBU, modtager flere forskellige indsatser, fx fra BBU, andre dele af Socialforvaltningen, andre forvaltninger eller fx regionen. Mange familier oplever desværre, at indsatserne ikke er tilstrækkeligt koordinerede og sammenhængende. I den seneste Brugertilfredshedsundersøgelse svarer 38 pct. således, at de ikke oplever sammenhæng i de indsatser, de modtager.</p>
Politisk perspektiv
<p>I januar 2020 satte regeringen fokus på området for socialt udsatte børn og unge. Under overskriften "Barnet først" igangsatte regeringen et arbejde i tre spor, som bl.a. skal munde ud i ny lovgivning til styrkelse af indsatsen for udsatte børn og unge. De tre spor indeholder følgende hovedelementer:</p> <ul style="list-style-type: none">- Flere tidligere anbringelser og bedre kvalitet på døgninstitutioner og socialpædagogiske opholdssteder.- Mere fokus på at sikre stabilitet i børnenes liv – fx gennem bortadoption, hvis det er den rigtige løsning for barnet.- En grundlæggende ændring i tilgangen på området, hvor lovens udgangspunkt fremover skal være, at valget af indsats skal afgøres ud fra, hvad der er bedst for barnet, og ikke hvad der er mindst indgribende for forældrene.- En lettelse af overgangen til voksenlivet for anbragte unge, bl.a. ved brug af flere frivillige mentorer, venskabsfamilier og andre ikke-betalte mellem menneskelige relationer.

Herudover er tendensen fra Folketinget i øjeblikket, at de politiske ambitioner går i retning af helhedsorienterede forløb og koordineret sagsbehandling på tværs af sektorer for udsatte borgere med komplekse problemstillinger. Et eksempel herpå er den politiske principaftale, som den forrige regering og en bred kreds af Folketingets partier indgik i december 2018, om at skabe bedre rammer for en helhedsorienteret indsats for voksne borgere med komplekse problemer. Aftalen skal bl.a. munde ud i en ny hovedlov, der skal gøre det muligt at tilbyde borgere med komplekse problemer én sammenhængende udredning, én samlet afgørelse og koordineret sagsbehandling på tværs af sektorlovgivninger.

Børne- og ungeområdet er for nuværende ikke en del af den varslede hovedlov, men det forventes, at ambitionerne også på dette område går i retning af en mere forenklet adgang til kommunen, koordineret sagsbehandling og helhedsorienterede indsatser, der adresserer alle børnenes, de unges eller familiens udfordringer og problematikker. Et eksempel herpå er lovgivningen fra maj 2018 om en sammenhængende kommunal ungeindsats, som skal sikre, at alle unge under 25 år får den nødvendige støtte til at kunne gennemføre en ungdomsuddannelse eller opnå fast tilknytning til arbejdsmarkedet. Med lovgivningen forpligtes kommunerne på at koordinere den enkelte unges uddannelses-, beskæftigelses- og socialindsats, så den unge møder kommunen som én samlet instans og får én samlet plan.

Af relevante politiske målsætninger lokalt i København, som omstillingen bør adressere, har Socialudvalget med Socialstrategien 2018-2022 bl.a. sat mål om at styrke borgernes egne netværk og adgang til fællesskaber, om aktivt at samarbejde med pårørende, netværk, frivillige, lokalsamfund, arbejdsgivere og uddannelses tilbud samt andre forvaltninger og sektorer om fælles løsninger for borgeren, og om at flere borgere oplever, at der er sammenhæng i deres indsatser. Det er derfor områder, som denne omstillingsplan også vil centrerer om.

Økonomiske udfordringer

Stigende antal underretninger

København oplever i disse år en socioøkonomisk forbedring hos borgerne og et børnetal, der gennem de seneste år har været stigende. Trods denne fremgang er der fortsat en gruppe familier, som befinder sig i socialt udsatte positioner og ikke nyder godt af den generelle fremgang. Samtidig med det stigende børnetal ses således en markant stigning i antallet af underretninger om børn og unge i mistrivsel. Alene i perioden 2014-19 er antallet af underretninger steget fra 9.787 i 2014 til 15.192 i 2019, svarende til en stigning på 55 pct. Der er tale om underretninger af alvorlig karakter, bl.a. om vold, omsorgssvigt, overgreb m.v., hvilket ofte nødvendiggør, at Socialforvaltningen iværksætter en social indsats.

Det stigende antal underretninger betyder, at flere børn og unge har behov for hjælp fra Socialforvaltningen. Fra 2014 til 2018 er der sket en stigning på 21 pct. i antallet af iværksatte foranstaltninger. I 2019 er der sket et mindre fald i antallet af foranstaltninger, svarende til et fald på 4 pct. Faldet skyldes den særligt pressede økonomi, der var på det udsatte børne- og ungeområde i 2019. Samtidig medfører det stigende antal sager øgede sagsstammer hos sagsbehandlerne, hvilket skaber længere sagsbehandlingstider og pres på kvaliteten i sagsbehandlingen.

Analysen tyder på, at antallet af underretninger forventes at fortsætte med at stige yderligere i de kommende år, hvilket vil øge presset på området.

Faldende budget

Budgettet på det udsatte børne- og ungeområde er i perioden 2014 til 2020 blevet reduceret med 175 mio. kr., svarende til et fald på 11 pct., samtidig med at det stigende antal underretninger har betydet, at der er iværksat flere foranstaltninger.

Det stigende antal foranstaltninger og det faldende budget betyder helt konkret, at der er færre penge til at hjælpe flere børn. Det har medvirket til et fald i den gennemsnitlige udgift pr. barn på næsten 100.000 kr. over en seksårig periode, svarende til et fald på 28,7 pct.

Det har hidtil kunnet lade sig gøre gennem en større omstilling fra anbringelser til forebyggende foranstaltninger. Det er vurderingen, at en fortsat målrettet forebyggende indsats vil kunne muliggøre et fortsat fald i anbringelsesfrekvensen – dog med et lavere fald end tidligere.

Borgercentrets budget i 2020 er på ca. samme niveau som i 2019.

Området har derfor stadig meget stramme rammer for økonomien. Som nævnt er børnetallet i København stigende, og tendensen er særlig tydeligt for de 12-17-årige, hvor der forventes en årlig stigning på 2,9 procent frem mod 2023. Denne udvikling kan blive en økonomiske udfordring, da de 12-17-årige både har den højeste foranstaltningssandsynlighed og de største udgifter pr. foranstaltning. Fremadrettet vil der derfor kunne opstå økonomiske udfordringer i forbindelse med håndteringen af en potentielt større og mere udgiftstung målgruppe.

Området for udsatte børn og unge har ingen demografimodel, der kan sikre en automatisk tilpasning af budgettet som følge af befolkningsudviklingen. I budget 2020 blev der dog aftalt en underretningsbudgetmodel til stigningen i underretninger.

Serviceniveau til borgerne

Borgercenter Børn og Unge har i foråret 2020 udarbejdet et vejledende visitationsgrundlag på en række servicelovsbestemmelser på området for udsatte børn og unge, som forventes implementeret i løbet af 2020.

Borgercenterets nuværende serviceniveau bærer præg af den stramme økonomiske ramme, som borgercenteret har været underlagt de seneste år. Med de udarbejdede beskrivelser er det målet at skabe tydelighed om hvilket niveau for støtte, de udsatte børn, unge og familier kan forvente at modtage. Indsats vil fortsat altid blive iværksat på baggrund af individuelle, konkrete vurderinger. Det vejledende visitationsgrundlag beskriver desuden målgruppen og snitfladerne i forhold til hvilke typer af udfordringer, der kan løses i regi af forvaltningens tilbud, og hvilke som i stedet bør løses i regi af fx daginstitutioner, skoler eller relevante civilsamfundstilbud.

Fremadrettet serviceniveau

Som beskrevet har området en stram økonomi. Det kan på den baggrund vise sig nødvendigt i fremtiden at reducere i serviceniveauet på området, såfremt der ikke findes midler ved de årlige budgetforhandlinger til at dække de stigende udgifter, der følger af den stigende efterspørgsel. Dette gælder særligt efter udløbet af de netop bevilligede midler til området i 2023.

Systemudvikling

Nyt IT-system til myndighed og udfører

Myndighedsområdet havde planlagt en implementering af et nyt fagsystem, DUBU (Digitalisering af Børn & Unge) i første halvdel af 2020. IT-systemet følges af en ny socialfaglig metode, ICS (Integrated Children's System), som alle sagsbehandlere skal oplæres i. Systemerne vil give en bedre understøttelse af sagsbehandlingen og sikre en god kobling mellem sagsbehandling og økonomistyringen. På grund af nedlukningen i forbindelse med corona-virusen er dele af implementeringen udskudt til senere i 2020. Den planlagte implementeringsproces understøtter i videst muligt omfang overgangen til ICS og DUBU, men det kan ikke undgås, at implementeringen vil trække mange ressourcer

på driften og i en overgangsperiode kan føre til skred i overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

Udførerområdet skal ligeledes overgå til et nyt IT-fagsystem. Dette forventes implementeret i første halvdel af 2021.

Procesbaseret Dokumentation og Borgerens Plan

Procesbaseret Dokumentation og Borgerens Plan er faglige metoder og værktøjer til at øge kvaliteten i samarbejdet mellem myndighed, udfører og borger omkring borgerens handleplan. De vil samtidig sikre bedre og mere anvendelig dokumentation. I slutningen af 2019 og første halvdel af 2020 bliver alle medarbejdere fra både myndighed og udfører oplært i de nye metoder. Også dette kræver et stort ressourcetræk på driften.

Øvrige systemunderstøttende tiltag

Udførerområdet skal i første kvartal af 2020 implementere eTavler, der skal understøtte styring af daglige, beboerrelaterede opgaver. I 2020 skal der ligeledes implementeres "Sikker SMS", der vil give mulighed for at sende sikre SMS'er til borgere, "Digital Timeplan" til vagtplanlægning, "SAPA", som er et sags- og partsoverblik, og "Ny Digital Post".

Alle systemerne forventes at bidrage til en øget kvalitet i arbejdet, men vil i implementeringsfasen trække ressourcer på driften. Dette kan vise sig at blive en udfordring ift. ønsket om en høj grad af involvering af Borgercenter Børn og Unge medarbejdere i arbejdet med at udvikle og implementere omstillingsplanen.

Personale- og kompetencemæssige fundament

Trivselsundersøgelsen 2019 viste, at de fleste medarbejdere i Borgercenter Børn og Unge trives, oplever at deres arbejde er af høj kvalitet og meningsfuldt, og at de er klædt på til at håndtere de krav, der kan opstå i mødet med borgere. Undersøgelsen peger dog også på, at der er forbedringspotentialer.

Personaleomsætning og fastholdelse

Personaleomsætningen i Borgercenter Børn og Unge er samlet set på omkring 30 pct. Faggrupper såsom socialrådgivere og socialpædagoger trækker gennemsnittet op. Den høje personaleomsætning udfordrer både borgernes tilfredshed med samarbejdet, hvilket bl.a. ses i Brugertilfredshedsundersøgelsen for 2019, og kvaliteten og kontinuiteten i sagsbehandlingen. Og det udfordrer samarbejdet mellem myndighed og udfører.

Behov for grundige introduktionsforløb for sagsbehandlere

En stor andel af Borgercenter Børn og Unge myndighedssagsbehandlere er unge (25-30 år) og nyuddannede, og de har derfor begrænset praksiserfaring. Det stiller krav om grundige introduktionsforløb. Introforløbene skal bl.a. klæde sagsbehandlerne på til at navigere i et komplekst lovområde og håndtere følsomme borgersager. Introforløbene har tidligere været købt hos professionshøjskolen Metropol, men i foråret 2019 blev det besluttet at opsiges denne aftale for i stedet internt at udvikle introforløb - bl.a. via e-læringsforløb, som forventes klar sommeren 2020.

Kompetencer

Medarbejderne fra både myndighed og udførerområdet er generelt velkvalificerede og kompetente. Erfaringerne fra Tæt på Familien viser imidlertid, at særligt med hensyn til inddragelse af netværk og civilsamfund er der behov for kompetenceudvikling og systematisk understøttelse af medarbejderne, da disse opgaver kalder på nye kompetencer og en ny tilgang til det sociale arbejde, som kan opleves som udfordrende af mange medarbejdere.

Sygefravær

Borgercenter Børn og Unge har generelt et relativt lavt sygefravær både i forhold til de øvrige borgercentre i Socialforvaltningen og de andre forvaltninger. I 2020 forventes et

samlet sygefravær i borgercenteret på 9,4 dage , hvilket er en smule under måltallet på 9,8. Forventningerne er udregnet inden Corona-krisen.

Der er dog enkelte institutioner og tilbud, der er udfordrede af et højt sygefravær. Sygemeldingerne kan presse vagtplanlægningen og belaste den øvrige medarbejdergruppe. Samtidig er det vigtigt, at vikarerne får grundige overleveringer om børnene og de unge, så de er helt opdateret på særlige hensyn m.m.

Omvendt ses også institutioner og tilbud i Borgercenter Børn og Unge, der lykkes med at holde sygefraværet på et minimum på trods af "tunge" målgrupper som fx meget udadreagerende børn og unge. Årsagerne hertil vurderes at være, at arbejdspladserne har et sundt arbejdsmiljø med stærke arbejdsfællesskaber og en fælles ansvarstagen for opgaverne.