



26-05-2017

Sagsnr.  
2017-0192493

Dokumentnr.  
2017-0192493-17

## **Til Socialudvalget**

### **Orientering om Borgerrådgiverens endelige rapport om kvaliteten af sagsbehandlingen og myndighedsudøvelsen i Borgercenter Børn og Unge**

Borgerrådgiveren har nu færdiggjort sin rapport om kvaliteten af sagsbehandlingen og myndighedsudøvelsen i Borgercenter Børn og Unge. Rapporten og følgebrevet er vedlagt til orientering.

Der er tale om meget alvorlig kritik af sagsbehandlingen vedrørende en række væsentlige retssikkerhedsgarantier i børnesager om anbringelse og samvær i Borgercenter Børn og Unge. Borgerrådgiveren har i sin rapport anmodet Socialforvaltningen om at oplyse, hvad hans forslag og anbefalinger m.v. giver forvaltningen anledning til.

Nedenfor gennemgås Borgerrådgiverens kritikpunkter. Det kan samtidig oplyses, at Socialforvaltningen den 7. juni 2017 vil fremlægge en sag til behandling for Socialudvalget om rapporten og forvaltningens opfølgning på kritikpunkterne. Forvaltningen vil efter udvalgmødet oplyse over for Borgerrådgiveren, hvad hans forslag og anbefalinger giver anledning til.

Notatet indeholder følgende punkter:

1. Tidligere orienteringer af Socialudvalget
2. Høring om den foreløbige rapport
3. Baggrunden for Borgerrådgiverens undersøgelse og afgrænsning af sager
4. Myndighedsarbejdet i Borgercenter Børn og Unge
5. Borgerrådgiverens konklusioner (og Socialforvaltningens egne konstateringer )
6. Borgerrådgiverens anbefalinger og Socialforvaltningens opfølgning
  - 6.1. Om handleplanens rækkevidde
  - 6.2. Om kvalitetsforbedringsarbejdet
  - 6.3. Om kompetenceudvikling
  - 6.4. Om det styrkede ledelsestilsyn med kvaliteten i sagsbehandlingen

---

#### **1. Tidligere orienteringer af Socialudvalget**

Socialudvalget er den 31. august 2016 og 29. marts 2017 orienteret om Borgerrådgiverens igangværende undersøgelse, der nu er afsluttet,

om sagsbehandlingen i sager om anbringelse og samvær efter servicelovens bestemmelser i Borgercenter Børn og Unge.

Socialudvalget blev den 31. august 2016 orienteret om, at forvaltningens egen screening af de undersøgte sager om anbringelse og samvær af børn og unge viste mangler i sagsbehandlingen på en række områder. Det gav anledning til, at forvaltningen ønskede at gennemføre en række initiativer for at styrke sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge. Socialudvalget blev derfor orienteret om indholdet i den handleplan, der var udarbejdet med henblik på blandt andet at styrke ledelsestilsynet og den faglige ledelse på området. Målet for indsatsen var, at lovgivningen skulle overholdes og kvaliteten i sagsbehandlingen styrkes, samt at kritikpunkter fra blandt andet klager fra borgere, Ankestyrelsen og Borgerrådgiveren skulle omsættes til læring og handling. Socialforvaltningen var i øvrigt i dialog med Den Permanente Task Force i Socialstyrelsen, som støtter kommunerne i at styrke sagsbehandlingen på børneområdet.

Det fremgik desuden, at handleplanen var et dynamisk redskab, som ville blive tilpasset anbefalinger fra den Permanente Task Force i Socialstyrelsen, samt at Borgerrådgiverens anbefalinger ligeledes ville blive indarbejdet i handleplanen i takt med, at Borgerrådgiveren gennemførte sin undersøgelse.

Den 29. marts 2017 fik Socialudvalget en status på arbejdet med handleplanen, og blev oplyst om, at Socialforvaltningen ville vende tilbage til Socialudvalget, når Borgerrådgiverens endelige rapport forelå.

## **2. Høring om den foreløbige rapport**

Borgerrådgiveren har den 20. april 2017 anmodet om Socialforvaltningens eventuelle bemærkninger til de faktuelle oplysninger i hans foreløbige rapport. Borgerrådgiveren ønskede ikke bemærkninger til rapportens vurderinger og bedømmelser, da de havde foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger kunne korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger.

Socialforvaltningen sendte faktuelle bemærkninger til den foreløbige rapport den 18. maj 2017, jf. vedlagte kopi af høringssvaret.

Socialforvaltningen har i høringssvaret bemærket, at forvaltningen ikke har forholdt sig til de opgjorte tal og procenter m.v. vedrørende det antal sager, hvor Borgerrådgiveren har konstateret fejl i forskellige dele af sagsbehandlingen, da tallene ses som udtryk for Borgerrådgiverens vurdering af de undersøgte sager i undersøgelsen. Forvaltningen har samtidig bemærket, at Borgerrådgiverens vurderinger er taget til efterretning og vil blive lagt til grund for det videre arbejde med handleplanen om styrkelse af myndighedsarbejdet

i Borgercenter Børn og Unge. Socialforvaltningen har i den forbindelse også bemærket, at forvaltningen på baggrund af rapporten bør og vil anlægge en skarpere juridisk vurdering end i dag.

### **3. Baggrunden for Borgerrådgiverens undersøgelse og afgrænsning af sager**

Borgerrådgiveren har oplyst, at Borgerrådgiverudvalget har ønsket at have fokus på Borgercenter Børn og Unge i 2016. Baggrunden for dette har været drøftelser i Borgerrådgiverudvalget, konkrete og generelle tilsyn og undersøgelser, som Borgerrådgiveren har været involveret i siden 2012, og hvor der har været grundlag for at udtale alvorlig kritik af Borgercenter Børn og Unge (tidligere Børnefamiliecenter København). Ifølge Borgerrådgiveren var børnesager i Borgercenter Børn og Unge i 2015 desuden det område, som Borgerrådgiveren modtog flest klager over.

Formålet med den iværksatte undersøgelse den 9. maj 2016 var at undersøge Borgercenter Børn og Unges sagsbehandling i sager, hvor der træffes afgørelse om anbringelse af børn og unge uden for hjemmet med og uden samtykke fra forældremyndighedsindehaveren, samt i sager, hvor der efterfølgende fastsættes samvær i anbringelsessager.

Borgerrådgiverens undersøgelse har omfattet 77 børns sager, som vedrører anbringelser og samvær i årene 2013-2016.

Borgerrådgiverens undersøgelse har som udgangspunkt haft fokus på følgende temaer: børnesamtaler, bisidder, inddragelse og høring, begrundelse, klagevejledning og vejledning.

Socialforvaltningen har selv udvidet undersøgelsen til også at omfatte, børnefaglig undersøgelse, handleplaner og støttet samvær.

### **4. Myndighedsarbejdet i Borgercenter Børn og Unge**

Borgerrådgiveren skriver i sin rapport, at der i tidligere undersøgelser har været grundlag for at udtale alvorlig kritik af sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge, og at indsatsen for at styrke myndighedsarbejdet ikke synes at have haft væsentlig effekt.

Som det fremgår af Borgerrådgiverens beskrivelse af de fem undersøgelser, som han har iværksat i perioden 2011-2016 i børnesager, har Socialforvaltningen på foranledning af undersøgelseerne iværksat en række tiltag, som opfølgning på resultaterne af Borgerrådgiverens undersøgelser. Det drejer sig blandt andet om styrkelse af dialogen om god myndighedsarbejde på tværs af enhederne, implementering af sagsbehandlingssystemet CSC Social til afløsning af det tidligere anvendte system (BUS) med henblik på at

tydeliggøre og forenkle sagsarbejdet, herunder i forhold til opfølgninger, en mindre stikprøve med henblik på at undersøge, om initiativerne var effektive og tilstrækkelige i forhold til at sikre korrekt registrering og opfølgning, undervisning i forhold til blandt andet lovgrundlag, dokumentation og anvendelse af oplysningerne i opfølgninger på handleplanen, kompetenceudvikling omkring kendskabet til reglerne om samvær, workshops omkring identifikation af konflikter mellem samvær og bopæl med henblik på læring, undervisning i påkrævede sagsbehandlingsskridt i forbindelse med afgørelser om anbringelser med og uden samtykke, større ledelsesmæssigt fokus på borgernes retssikkerhed og regeloverholdelse.

Resultatet af Borgerrådgiverens nye undersøgelse viser, at de iværksatte tiltag på baggrund af de forudgående fem undersøgelser ikke har medført den ønskede effekt i forhold til styrkelse af myndighedsarbejdet. Forvaltningen må erkende, at tiltagene ikke har bragt den fornødne læring med ind i den daglige sagsbehandling, således at det har vist mærkbare resultater i form af øget kvalitet i sagsbehandlingen. Det må også erkendes, at overvågningen af tiltagene ikke på tilstrækkelig måde har synliggjort, at tiltagene ikke gav den ønskede effekt på kvaliteten i sagsbehandlingen. Den læring er vigtig at have med i det kommende arbejde omkring udvidelse af handleplanen, herunder evnen til at være proaktiv, når der opstår indikationer på, at tiltag ikke virker, eller at fejl opstår, og at have fokus på, hvordan der kan rettes op på dette.

Forvaltningen må derfor erkende, at borgercentrets store myndighedsarbejde gennem de seneste fem år om udvikling og omstilling af indsats i det sociale arbejde med udsatte børn og unge - fra i højere grad at anbringe børn og unge udenfor hjemmet til at arbejde aktivt med at forebygge anbringelser samt med at sætte ind med en tidligere indsats og anvende forebyggende indsats med familiebehandling etc. - har betydet, at der i myndighedsarbejdet ikke har været tilstrækkelig skarphed omkring selve myndighedsrollen og heller ikke har været nok tydelighed omkring de forvaltningsretlige krav, der gælder, når der skal træffes en afgørelse, ske vejledning af borgerne om rettigheder i sagens forløb, få afgørelsen og forvaltningens beslutninger dokumenteret og borgeren oplyst om de klagemuligheder, som pågældende har.

Derfor vil der blive udarbejdet klare retningslinjer om de grundlæggende forvaltningsretlige krav til sagsbehandlingen, som vil indgå i den udvidede handleplan omkring kompetenceudvikling af ledere og medarbejdere. Se nærmere herom i pkt. 6.3. nedenfor.

## **5. Borgerrådgiverens konklusioner (og Socialforvaltningens egne konstateringer)**

Borgerrådgiveren skriver i rapporten, at hans undersøgelse ikke som sådan dokumenterer svigt af børn med behov for og ret til hjælp. Han oplyser samtidig, at det ikke har været undersøgelsens formål at søge efter eksempler på dette. Han har heller ingen grund til at antage, at Borgercenter Børn og Unge og borgercentrets medarbejdere ikke gør deres bedste og er fokuserede på at løse kommunens opgave i forhold til kommunens udsatte børn.

Når det er sagt, skriver han, at resultatet af hans undersøgelse er meget alvorlig. Der er væsentlige sagsbehandlingsfejl i et hidtil uset højt omfang. Der er tale om, at garantiforskrifter og bestemmelser om inddragelse af børnene og deres forældre er tilsidesat, ligesom der er tilfælde, hvor der f.eks. er handlet uden for forvaltningens kompetence eller handlet på en måde, som giver anledning til at så tvivl om forvaltningens objektivitet og upartiskhed eller lignende, eller at der er væsentlige tegn på, at dette er sket.

Borgerrådgiveren finder resultatet overraskende og nedslående i lyset af, at ledelsen i Socialforvaltningen og Borgercenter Børn og Unge gennem de seneste år flere gange er blevet gjort opmærksom på kvaliteten i sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge, herunder gennem Borgerrådgiverens undersøgelser – og har iværksat tiltag, som skulle rette op på dette.

Borgerrådgiverens kritik på de undersøgte temaer i undersøgelsen spænder fra ”beklageligt” til ”stærkt kritisabelt”. Sidstnævnte kritik er det højeste niveau på hans kritiskala, som blandt andet bruges, når der er tale om uantagelige og uacceptable forhold. Det skal her bemærkes, at en række af de konstaterede fejl vedrører væsentlige retssikkerhedsgarantier, som må betragtes som meget alvorlige fejl, idet de retter sig mod borgerens mulighed for at være inddraget i sagen og kunne få prøvet, om forvaltningens afgørelser er korrekte m.v.

Det skal videre bemærkes, at Socialforvaltningen i tilbagemeldingen til Borgerrådgiveren den 15. august 2016 (som var vedlagt som bilag til Socialudvalget i orienteringen den 31. august 2016 om handleplanen) selv pegede på, at der var konstateret mangler i sagsbehandlingen i forbindelse med:

- børnesamtaler, bisidder, begrundelse i afgørelser, vejledning af børn og forældre, herunder samtykke og gratis advokatbistand, børnefaglige undersøgelser, handleplaner samt overvåget og støttet samvær.

Det fremgik også af det fremsendte materiale til Borgerrådgiveren, at forvaltningen i forbindelse med gennemgangen af sagerne var blevet opmærksom på andre fejl i sagerne end de typer af fejl, som var

omfattet af undersøgelsens temaer. Det drejede sig blandt andet om manglende kompetence til at træffe afgørelse i sagen og lignende. Som det fremgår nedenfor, har Borgerrådgiveren i sin rapport medtaget denne type fejl i sin rapport.

Forvaltningen oplyste desuden over for Borgerrådgiveren den 15. august 2016, at der stort set i alle sager var foretaget korrekt partshøring af forældremyndighedsindehaveren, og at der var givet klagevejledning i de tilfælde, hvor der var truffet en skriftlig afgørelse.

Som det fremgår nedenfor, har Borgerrådgiveren fundet anledning til at udtale kritik om manglende partshøring og manglende klagevejledning i de undersøgte sager.

Forvaltningen skal i den forbindelse medgive, at der ikke har været tilstrækkelig opmærksomhed på den juridiske forståelse af ”partshøringsbegrebet” i forvaltningsloven. I en børnesag er der en høj grad af personlig kontakt mellem forvaltningen og forældrene, og det kan være noget af forklaringen på, at sagsbehandlerne ud fra samtalerne indhold og karakter fejlagtigt i en række sager har betragtet de afholdte samtaler som en partshøring i juridisk forstand. Det skal der selvfølgelig rettes op på. Der vil blive udarbejdet klare retningslinjer om de grundlæggende forvaltningsretlige krav til sagsbehandlingen. Materialet vil indgå i den videre kompetenceudvikling af ledere og medarbejdere omkring de juridiske rammer for arbejdet med børnesager.

Herudover skal forvaltningen omkring manglende klagevejledning bemærke, at Borgerrådgiveren i rapporten skriver, at han i forbindelse med en gennemgang af udvalgte sager har noteret sig, at der kun er skriftlige afgørelser i et fåtal af sagerne. Han skriver videre, at der som udgangspunkt ikke er pligt til at give klagevejledning ved mundtlige afgørelser, men at det følger af den almindelige gode vejledningspligt, at en myndighed også skal vejlede om klageadgang ved mundtlige afgørelser, såfremt der er særlig anledning til det. I sager af så alvorlig karakter, hvoraf en stor del sker tvangsmæssigt, mener han, at forældre og børn over 12 år bør vejledes om deres muligheder for at klage, medmindre det står klart, at de er fuldt oplyste om deres rettigheder på dette punkt.

Borgerrådgiveren har i den forbindelse ikke fundet fuldt tilstrækkeligt grundlag for at undersøge forvaltningens praksis for at træffe mundtlige afgørelser i disse sager. Han er særdeles overrasket over, at Socialforvaltningen, som ved flere lejligheder har betonet, at byrdefulde afslag altid bør udformes skriftligt, ikke følger denne praksis på dette så væsentlige ressortområde. Forvaltningen er enig i Borgerrådgiverens betragtninger. Der bør selvfølgelig være skriftlige afgørelser på dette væsentlige område. Der vil blive udarbejdet klare

retningslinjer om de grundlæggende forvaltningsretlige krav til sagsbehandlingen. Materialet vil indgå i kompetenceudviklingen af ledere og medarbejdere.

Borgerrådgiverens kritikpunkter i den endelige rapport fordeler sig på følgende måde:

Borgerrådgiverens kritik	Mangler i sagsbehandlingen	Antal sager med fejl i undersøgelsen
<b>Stærkt kritisabelt</b>	Børnefaglig undersøgelse mangler inden anbringelsen	22 ud af 27 sager
	Børnefaglig undersøgelse mangler helt før og efter anbringelsen	14 ud af 77 sager
	Handleplan mangler inden anbringelse	14 ud af 27 sager
	Der er ikke lavet både en børnefaglig undersøgelse og en handleplan, enten før anbringelsen eller snarest efter anbringelsen	27 ud af 77 sager
	Ikke vejledt om reglerne om frivillighed og tvang, og om konsekvenser af at give eller ikke-give samtykke til en anbringelse	50 ud af 70 sager
	Klagevejledning er ikke givet i forbindelse med afgørelse	67 ud af 76 sager
	Det er ikke truffet afgørelse om valg af anbringelsessted	68 ud af 76 sager
	Der er overskredet kompetence, tilsidesat hjemmelskrav, omgået regler om anbringelse, tilsidesat pligt til at være objektiv og upartisk, udøvet magtfordrejning eller ikke handlet rettidigt	23 ud af 77 sager
<b>Meget kritisabelt</b>	Børnesamtale er ikke holdt inden afgørelse om anbringelse	17 ud af 77 sager
	Relevante partshøringer er øjensynligt undladt	42 ud af 76 sager
	Ikke vejledt børn om ret til bisidder	48-70 ud af 77 sager
	Ikke vejledt børn og forældre om barnets ret til en støtteperson	0 børn ud af 76 sager og 1 forælder ud af 73 børns sager
	Der er ikke taget stilling til samvær	25 ud af 76 sager
<b>Kritisabelt</b>	Ikke vejledt forældre om deres ret til en støtteperson	49 ud af 75 sager
	Handleplan mangler helt i nogle sager	9 ud af 77 sager
<b>Meget beklageligt</b>	Mangelfulde begrundelser i afgørelser	6 ud af 24 sager
	Mangelfulde begrundelser i afgørelser om valg af anbringelsessted	4 ud af 8 sager
<b>Beklageligt</b>	Ikke vejledt om gratis advokatbistand	3 ud af 35 sager

Herudover har Borgerrådgiveren fundet grundlag for at komme med en række bemærkninger med hensyn til journalisering og orden i sagerne, persondatasikkerhed og anvendelse af sikkerhedsplaner. Han har dog ikke fundet det nødvendigt at udtale kritik, men bemærker, at der er tale om alvorlige mangler i sagsbehandlingen, og at der er tale om væsentlig bekymring for myndighedsudøvelsen ved den praktiske udøvelse af sikkerhedsplaner.

## 6. Borgerrådgiverens anbefalinger og Socialforvaltningens opfølgning

Borgerrådgiveren er på baggrund af sin alvorlige kritik af sagsbehandlingen kommet med en række anbefalinger til forvaltningen. De beskrives nedenfor og herefter følger forvaltningens umiddelbare vurdering af og forslag til, hvordan Borgerrådgiverens anbefalinger kan implementeres i de igangværende fire spor i handleplanen om styrkelse af myndighedsarbejdet i Borgercenter Børn og Unge, som Socialudvalget blev orienteret om den 31. august 2016 og den 29. marts 2017, jf. ovenfor under pkt. 1. Det bemærkes samtidig, at opfølgningen på Borgerrådgiverens anbefalinger vil blive uddybet yderligere i forbindelse med behandlingen på Socialudvalgets møde den 7. juni 2017.

### **6.1. Om handleplanens rækkevidde**

Borgerrådgiveren skriver i rapporten, at han finder det generelt positivt, at Socialforvaltningen selv har taget initiativ til at iværksætte tiltag for at skabe den forbedring, som er helt nødvendig. Handleplanen indeholder efter hans opfattelse flere gode elementer.

Borgerrådgiveren er dog meget i tvivl om, hvorvidt handleplanen er vidtrækkende nok, og i tilstrækkeligt omfang vil ramme dybt nok til at adressere de udfordringer, som både forvaltningens egen gennemgang og Borgerrådgiverens undersøgelse har konstateret. Han har dog noteret sig forvaltningens oplysninger om, at handleplanen er dynamisk og blandt andet vil blive tilpasset anbefalinger fra Den Permanente Taskforce, og at Borgerrådgiverens anbefalinger ligeledes vil blive indarbejdet i handleplanen. Han nævner videre, at handleplanen er udarbejdet efter forvaltningens indledende screening af sagerne, og at forvaltningen efterfølgende har foretaget en mere systematisk gennemgang af sagerne. Det nævnes f.eks., at handleplanen kun i begrænset omfang adresserer de problemer, som Borgerrådgiveren undersøgelse har vist i forhold til saglig kompetence m.v. – forhold, som også fremgår af forvaltningens efterfølgende gennemgang af sagerne.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor:

- At forvaltningen også inddrager ovenstående væsentlige fejl i kvalitetsforbedringsarbejdet, det vil sige omkring legalitetsprincippet, saglig inkompetence, magtfordrejning, tilsidesættelse af princippet om objektivitet og upartiskhed samt hans observationer omkring journalisering og orden i sagerne, persondatasikkerhed samt anvendelse af sikkerhedsplaner.
- At forvaltningen indarbejder Borgerrådgiverens konklusioner i undersøgelsen i deres fulde bredde i forvaltningens videre arbejde, sådan at de tiltag, forvaltningen iværksætter som led i implementeringen af handleplanen, adresserer samtlige af de tilsidesættelser af reglerne og øvrige problemstillinger, som Borgerrådgiverens undersøgelse har klarlagt. Dette er efter



hans opfattelse nødvendigt, hvis forvaltningen skal kunne opfylde sit mål om at højne kvaliteten generelt i anbringelsessager og sager om samvær.

Borgerrådgiveren foretager indtil videre ikke yderligere vedrørende forvaltningens brug af sikkerhedsplaner, idet han afventer at se resultatet af forvaltningens opfølgning på de konstaterede udfordringer. Han beder om at blive løbende orienteret om væsentlige initiativer vedrørende denne del af forvaltningens arbejde.

*Socialforvaltningen vil foreslå udvalget, at handleplanen udvides til også at omfatte kvalitetsudvikling af sagsbehandlingen på ovennævnte områder, således at denne type fejl fremover undgås og der samtidig kigges nærmere på forvaltningens brug af sikkerhedsplaner.*

Vedrørende sikkerhedsplaner henvises til bilag 3.1. og 3.2. under meddelelser på Socialudvalgets møde den 15. marts 2017. Her fremgår det, at Borgerrådgiveren den 7. marts 2017 blev orienteret om, at Borgercenter Børn og Unge ultimo 2016 har fået udarbejdet en ekstern evaluering af arbejdet med Sikkerhedsplaner foretaget af konsulentfirmaet LG-Insight. Overordnet peger evalueringen på, at Sikkerhedsplaner er en indsats, der kan skabe sikkerhed for barnet, så det kan forblive i hjemmet, og at arbejdet er karakteriseret af høj kvalitet og faglighed hos medarbejderne. Evalueringen viser imidlertid også, at der er nogle juridiske udfordringer i arbejdet med Sikkerhedsplaner. De juridiske udfordringer indgår i arbejdet med kvalitetssikring af sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge, og vil nu blive skrevet med ind i den udvidede handleplan.

*Herudover vil forvaltningen foreslå udvalget, at der som en del af handleplanen udarbejdes vejledende materiale, herunder pjecer, til borgerne, som på en tydelig og let tilgængelig måde beskriver gangen i en børnesag, og hvilke rettigheder borgeren har hvornår i sagens forløb. Herved får borgeren klare informationer om rettigheder, som også kan bruges som et understøttende redskab af sagsbehandleren i vejledning af borgerne i forbindelse med sagsforløbet.*

Borgerrådgiveren er af forvaltningen blevet inviteret til at indgå i forvaltningens arbejde med implementering af handleplanen. Han har tilkendegivet, at han vil indtræde i referencegruppen, som skal give konstruktiv kritisk sparring til Borgercenter Børn og Unge i forhold til handleplanens implementering mv.

## **6.2. Om kvalitetsforbedringsarbejdet**

Borgerrådgiveren skriver blandt andet i rapporten, at det lave kvalitetsniveau, som er konstateret - sammenholdt med, at der i de seneste år flere gange er blevet gjort opmærksom på kvaliteten i sagsbehandlingen, og at det er søgt rettet op – peger i retning af, at en

grundlæggende ændring kræver en mere omfattende analyse af årsager til, at kvalitetsniveauet er så lavt, som Borgerrådgiverens rapport konstaterer. Der er derfor en risiko for, at handleplanen på mange punkter ikke er dækkende i forhold til at vise problemernes betydelige omfang.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor:

- At forvaltningen sikrer sig, at kvalitetsforbedringsarbejdet grundlæggende revurderes, og at revurderingen inddrager såvel medarbejderne som udefrakommende perspektiver på organisationen.

*Socialforvaltningen ser med stor alvor på omfanget af fejl i sagsbehandlingen. Socialudvalget er tidligere blevet orienteret om, at det har været hensigten at tilpasse den eksisterende handleplan til de anbefalinger, som Borgerrådgiveren ville komme med i sin undersøgelse. Forvaltningen er enig med Borgerrådgiveren i, at der er behov for en mere omfattende analyse af årsagerne til kvalitetsproblemerne, der inddrager både medarbejdere og udefrakommende perspektiver.*

*Forvaltningen vil derfor foreslå udvalget, at der søges om et længerevarende Task Force forløb gennem den Permanente Task Force i Socialstyrelsen. Gennem et sådant forløb vil man opnå en eksternt og uafhængig analyse af både problemer og årsagerne hertil, samt modtage sparring fra Socialstyrelsen og Ankestyrelsen til løsning af problemerne.*

*Der skulle efter det oplyste blive lukket op for en ansøgningsrunde her i foråret 2017. Et analyseforløb varer ca. et halvt år, medens det efterfølgende udviklingsforløb har en varighed af ca. 18 måneder. Ansøgning om et længerevarende forløb gennem Den Permanente Task Force i Socialstyrelsen forudsætter Socialudvalgets godkendelse, og vil derfor indgå i den indstilling, som forelægges udvalget den 7. juni 2017.*

### **6.3. Om kompetenceudvikling**

Borgerrådgiveren skriver i rapporten, at som indholdet af handleplanen fremstår, er det ikke klart for ham, hvor meget de juridiske regler på det sociale børneområde såvel som de forvaltningsretlige regler reelt fylder i den kompetenceudvikling som ledere, faglige koordinatore og medarbejdere skal have henholdsvis opfordres til at tage. Han ser videre ikke, at handleplanen er formuleret ud fra en analyse af, hvorfor borgercentret i dag har så skæv en prioritering af det socialfaglige i forhold til det juridiske, at der reelt fremstår adskilte fagligheder, og hvor den juridiske i mange henseender fremstår som en biting.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor:

- At forvaltningen sikrer, at de juridiske regler spiller en central rolle i den kompetenceudvikling som både medarbejdere, faglige koordinatore og ledere tilbydes, ligesom han anbefaler at undervisning i de juridiske regler på det sociale børneområde gøres obligatorisk. Han har forstået oplysningerne i handleplanen således, at dette ikke er tilfældet på nuværende tidspunkt eller efter implementering af handleplanen.

*Socialforvaltningen kan oplyse, at der allerede er planlagt kurser om forvaltningsret/retssikkerhed i alle enheder i Borgercenter Børn og Unge til afholdelse i maj/juni 2017. Forvaltningen vil herudover foreslå udvalget, at handleplanen udvides, så kompetenceudviklingen af de juridiske færdigheder hos såvel ledere, faglige koordinatore som medarbejdere bliver yderligere styrket. Det vil desuden blive foreslået, at det gøres obligatorisk for de pågældende ledere, faglige koordinatore og medarbejdere at deltage i undervisningen.*

#### **6.4. Om det styrkede ledelsestilsyn med kvaliteten i sagsbehandlingen**

Borgerrådgiveren skriver i rapporten, at for at det styrkede ledelsestilsyn kan fungere efter hensigten, er det en forudsætning, at også lederne er klædt på i forhold til de juridiske regler på det sociale børneområde såvel som i forhold til de forvaltningsretlige regler. Det er ikke efter hans opfattelse klart, at handleplanen i tilstrækkeligt omfang inddrager de juridiske kompetencer, der er nødvendige for, at det styrkede ledelsestilsyn på nuværende tidspunkt faktisk kan fungere som et effektivt tilsyn i forhold til de juridiske regler, og at det i handleplanen er sikret tilstrækkelig prioritet og gennemslagskraft.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor:

- At forvaltningen overvejer at styrke handleplanen ved, at der i vidt omfang inddrages juridiske controllere i forbindelse med alle relevante dele af det styrkede ledelsestilsyn. Da indsatsen for at styrke myndighedsarbejdet ikke synes at have haft væsentlig effekt og den aktuelle kvalitet ikke synes at være tilstrækkelig synlig, kunne det overvejes, om controllerne skal referere til direktionen og om det vil være hensigtsmæssigt, at deres løbende erfaringer og konklusioner rapporteres direkte til forvaltningens direktion.
- At forvaltningen fremadrettet foretager en intern opfølgning i form af løbende – f.eks. hver anden måned via de ovenfor anbefalede juridiske controllere – sagsgennemgang stikprøvevis, og at resultaterne også formidles til Socialudvalget og Borgerrådgiveren. Borgerrådgiverens forslag har form af en henstilling.

- At den løbende opfølgning fortsættes, indtil der er opnået det niveau i kvaliteten i sagsbehandlingen, som forvaltningen ønsker, eksempelvis indtil forvaltningen har viden om, at sagsbehandlingen er almindeligt lovmedholdig. Det er efter hans opfattelse vigtigt, at forvaltningen sætter et sådant håndfast parameter for, hvornår man er lykkedes med at løse de problemer, der er blevet identificeret, hvilket han derfor samtidig anbefaler forvaltningen at opstille.

Borgerrådgiveren skriver desuden, at han vil overveje at gennemføre en eller flere opfølgende undersøgelser, eksempelvis af et givent antal sager i løbet af 2018. Hans vurdering af behovet afhænger til dels af handleplanens tilpasning efter forvaltningens opfølgning på hans forslag og anbefalinger m.v. Han vil i så fald vende tilbage til forvaltningen herom.

*Socialforvaltningen vil foreslå udvalget, at forvaltningen ansætter et antal jurister, der sammen med andre fagligt stærke kompetencer kan bidrage til at kompetenceudvikle ledere og medarbejdere i de juridiske færdigheder lokalt i enhederne og som samtidig skal fungere som juridiske controllere i det styrkede ledelsestilsyn. Sagsbehandlingen i børnesager skal opfylde såvel de juridiske som socialfaglige krav til god sagsbehandling, og det må ikke opleves som to adskilte dele af sagsbehandlingen, men som integrerede dele af den samlede sagsbehandling. Arbejdet tænkes koordineret af chefjuristen i Borgercenter Børn og Unge, som er ansat den 1. januar 2017.*

*Socialforvaltningen vil desuden foreslå overfor udvalget, at handleplanen udvides med en model for et tilsyn med borgercentrets styrkede ledelsestilsyn, som ud fra et "armslængdeprincip" skal udføres af personer, der er uafhængige af den daglige driftsledelse på borgercentret.*

Det styrkede ledelsestilsyn skal sikre, at sagsbehandlingen lever op til de krav, der stilles i serviceloven omkring sagsførelsen i børnesager samt til de forvaltningsretlige krav i forvaltningsloven og til de krav, der følger af almindelig god forvaltningsskik. Resultaterne af det styrkede ledelsestilsyn, som tænkes gennemført med bestemte tidsintervaller, skal bruges af medarbejdere, controllere, faglige koordinatore og ledere på de forskellige niveauer i Borgercenter Børn og Unge som et redskab til læring og udvikling af den gode sagsbehandling. I det styrkede ledelsestilsyn vil overholdelse af reglerne omkring borgerens rettigheder og inddragelse i eget sagsforløb således også være et væsentligt element i tilsynet.

*Såfremt der gennemføres et længerevarende taskforce forløb vil dette desuden indebære, at Socialstyrelsen og Ankestyrelsen efter forløbet gennemfører endnu en sagsgennemgang, således at der også ved*

*afslutning af forløbet gennemføres en ekstern analyse af kvaliteten i sagsbehandlingen.*

*Forvaltningen overvejer også p.t., hvordan der kan sikres en løbende afrapportering til direktionen, Socialudvalget og Borgerrådgiveren.*