



## Til Økonomiudvalget

29. august 2017

### Orientering om Socialudvalgets handleplan for styrket kvalitet i sagsbehandlingen og myndighedsudøvelsen i Borgercenter Børn og Unge.

Sagsnr.  
2017-0103920

Dokumentnr.  
2017-0103920-14

Borgerrådgiveren kom i maj 2017 med en kritisk rapport om kvaliteten af sagsbehandlingen i Socialforvaltningens Borgercenter Børn og Unge.

Sagsbehandler  
Søren Buskbjerg Sneftrup

Et samlet Økonomiudvalg tog den 13. juni 2017 til efterretning, at Socialforvaltningen vil fremsende rapporter om fremdriften til kvalitetsforbedringsarbejdet til Økonomiudvalget i samme kadence som til Socialudvalget og Borgerrådgiveren.

Socialudvalget godkendte den 16. august 2017 en procesplan for udvidelse af den eksisterende handleplan.

Her og nu iværksættes et nyt ledelsestilsyn med fokus på kvalitetssikring og læring på alle niveauer; sagsbehandlerniveau, på enhedsniveau, på stabsniveau og samlet for hele Borgercenter Børn og Unge

Der er etableret et anbringelsesudvalg i de lokale børnefamilieenheder, hvor områdechefen og en jurist skal sikre, at alle anbringelsessager opfylder lovens krav.

Socialforvaltningen har igangsat en afbureaukratisering af de såkaldte "københavneregler", der bl.a. dækker over interne regler om tidsfrister i sagsbehandlingen. Formålet er at sikre fokus på og overholdelse af de lovbestemte regler for sagsbehandlingen.

Socialforvaltningen har sendt en ansøgning til Socialstyrelsens Task Force og det er forhåbningen, at de sideløbende vil iværksætte deres analysefase, som tager et halvt år. En endelig revideret handleplan vil være klar i løbet af foråret 2018.

Socialudvalget og Borgerrådgiveren får fremadrettet kvartalsvise af-rapporteringer om fremdriften af Socialforvaltningens tiltag, som Økonomiudvalget ligeledes vil få til orientering.

**Bilag 1:** Socialudvalgets indstilling om proces for udvidet handleplan for styrket kvalitet i sagsbehandlingen og myndighedsarbejdet i Borgercenter Børn og Unge

**Bilag 2:** Procesplan for udvidelsen af handleplan

Direktionssekretariatet

Københavns Rådhus, Rådhuspladsen I  
1599 København V

E-mail  
F27R@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800299



## 9. Proces for udvidet handleplan for styrket kvalitet i sagsbehandlingen og myndighedsarbejdet i Borgercenter Børn og Unge (2017-0250029)

Socialudvalget skal godkende Socialforvaltningens forslag til en procesplan for udarbejdelse af en udvidet handleplan til at styrke kvaliteten af sagsbehandlingen og myndighedsudøvelsen i Borgercenter Børn og Unge. Desuden beskrives de aktiviteter, som forvaltningen iværksætter nu og her sammen med forvaltningens forslag til rapportering om fremdrift til Socialudvalget og Borgerrådgiveren.

### Indstilling

Socialforvaltningen indstiller,

1. at Socialudvalget godkender proces for udarbejdelse af en udvidet handleplan for styrket myndighedsindsats og kvalitetssikring af myndighedsarbejdet,
2. at Socialudvalget tager til efterretning at, Socialforvaltningen iværksætter nødvendige tiltag nu, og
3. at Socialudvalget godkender forslag til rapportering til Socialudvalget og Borgerrådgiveren om fremdrift.

### Problemstilling

Socialudvalget blev den 7. juni 2017 orienteret om Borgerrådgiverens rapport om Kvaliteten af sagsbehandlingen og myndighedsudøvelsen i Borgercenter Børn og Unge. Rapporten viser, at der er behov for et omfattende kvalitetsarbejde for at styrke sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge. Borgerrådgiveren har en række anbefalinger, som skal indarbejdes i den eksisterende 'Handleplan for styrket myndighedsindsats og kvalitetssikring af myndighedsarbejdet i sociale børnesager i København' fra sommeren 2016. Der er tale om en dynamisk handleplan, som løbende skal tilpasses og udvikles. Socialudvalget blev første gang orienteret om handleplanen 31. august 2016.

Borgerrådgiverens anbefalinger indebærer bl.a., at der gennemføres en analyse af årsagerne til den aktuelle situation, ligesom han anbefaler, at forvaltningen får et eksternt perspektiv derpå. Desuden anbefaler han en øget grad af medarbejderinddragelse i forbindelse med udvidelsen af handleplanen.

Derudover har Socialforvaltningen på Socialudvalgets møde den 7. juni 2017 lovet at vende tilbage med et forslag til rapportering om fremdrift til Socialudvalget og Borgerrådgiveren.

### Løsning

Socialforvaltningen har udarbejdet et forslag til en procesplan for en udvidelse af handleplanen fra sommeren 2016. Procesplanen er vedlagt som bilag 1. Derudover iværksætter forvaltningen her og nu en række tiltag, der skal styrke kvaliteten af sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge.

Som det fremgår af procesplanen, vil Socialforvaltningen i den kommende tid arbejde med en analyse, der skal levere input til en udvidet version af handleplanen. Der vil særligt være fokus på input fra sagsbehandlerne, som skal være med til at pege på løsninger på de udfordringer, som Borgerrådgiverens rapport har vist. Derfor vil direktionen i september-oktober 2017 tage på dialogrunde i de seks børnefamilieenheder, ligesom der skal planlægges og afholdes en workshop for alle sagsbehandlere, hvor de kan være med til at pege på relevante løsninger. Derudover vil forvaltningen arbejde med at skabe bedre organisatoriske rammer for videndeling og læring i Borgercenter Børn og Unge. Sagsbehandlerne vil desuden blive inddraget i udviklingen af et fagligt kodeks, der skal sætte rammerne for deres myndighedsarbejde. Sideløbende med forvaltningens egen analysefase, er det forhåbningen, at Socialstyrelsens Task Force vil iværksætte deres analysefase, som varer et halvt år og indledes med bl.a. interviews og grundig gennemgang af 20 udvalgte børnesager.

### **Forløb med Socialstyrelsens Task Force på børneområdet**

Socialudvalget godkendte den 7. juni 2017, at Socialforvaltningen søger om et toårigt forløb hos Socialstyrelsens 'Den Permanente Task Force' på området for udsatte børn og unge.

Socialforvaltningen har et indledende møde med Socialstyrelsen den 11. august 2017 og sender derefter en ansøgning om et Task Force forløb med frist den 23. august 2017.

Hvis Socialstyrelsen imødekommer ansøgningen, ønsker Socialforvaltningen, at der snarest muligt kan iværksættes et Task Force forløb. Task Force forløbet indledes med en dybdegående analysefase, der varer et halvt år. Når resultatet af analysen foreligger, skal Task Forcens anbefalinger indarbejdes i forvaltningens handleplan.

### **Tiltag til iværksættelse her og nu**

Socialforvaltningen har iværksat en række tiltag for at sikre, at sagsbehandlingen kommer til at opfylde de lovgivningsmæssige krav på området. Det drejer sig om 1) nyt og udvidet ledelsestilsyn, 2) anbringelsesudvalg i alle seks børne- og familieenheder og 3) at der pr. 1. august 2017 vil være en jurist i hver af Borgercenter Børn og Unges seks enheder.

Socialforvaltningen indfører pr. 1. september 2017 et nyt ledelsestilsyn med sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge. Ledelsestilsynet er bygget op i fire niveauer og har fokus på kvalitetssikring og læring på alle niveauer:

1. Lokalt driftstilsyn: Afdelingsleder og faglig koordinator gennemgår månedligt 1 sag fra hver sagsbehandler.
2. Lokalt ledelsestilsyn: Områdechef og områdejurist gennemgår kvartalsvis 20 sager pr. børnefamilieenhed (hver enhed har årligt 500-1000 sager afhængig af enhedens størrelse). Derudover gennemgås 5 sager fra Døgnvagten.
3. Stabens ledelsestilsyn: Jurister i Borgercenter Børn og Unges stab gennemgår kvartalsvis 60 sager fra hele Borgercenter Børn og Unge, der samlet set har ca. 4000 sager om året (stikprøve af de gennemgåede sager fra niveau 2).

4. Centralt ledelsestilsyn: Jurister i Center for Politik gennemgår kvartalsvis 30 sager fra hele Borgercenter Børn og Unge (stikprøve af de gennemgåede sager fra niveau 3).

Ledelsestilsynet har fokus på kontrol af sagerne, men er også bygget op, så der indgår en høj grad af læring på alle niveauer. I december 2017 vil den første runde af ledelsestilsynet være gennemført og denne måling vil, sammen med resultaterne af Borgerrådgiverens undersøgelse, efterfølgende fungere som baseline for de fremtidige vurderinger af progression i kvaliteten af sagerne.

Derudover er der pr. 1. august 2017 etableret anbringelsesudvalg i alle børnefamilieenhederne med deltagelse af områdechef og områdejurist. Formålet er at sikre høj faglighed, retssikkerhed, lovgrundlag og økonomisk ansvarlighed i anbringelsessagerne. Desuden skal anbringelsesudvalgene sikre, at de processuelle sagsbehandlingsregler samt ikke lovbestemte regler og principper overholdes i sagsbehandlingen - også i akutte anbringelser. Ligesom i ledelsestilsynet vil der i anbringelsesudvalgene være fokus på læring.

### **Afbureaukratisering af 'københavneregler'**

Dansk Socialrådgiverforening og HK har i forbindelse med resultatet af Borgerrådgiverens rapport peget på en række udfordringer i myndighedsarbejdet. Det drejer sig bl.a. om en række kommunalt fastsatte - "københavneregler" – der ikke er lovbestemte, og som ifølge Dansk Socialrådgiverforening bidrager til en øget mængde bureaukrati for sagsbehandlerne.

Begrebet "københavneregler" er opstået blandt sagsbehandlerne som udtryk for de ikke lovbestemte regler, der over tid er blevet indført på området for udsatte børn og unge i København. F.eks. er der indført specifikke tidsfrister, som der ledelsesmæssigt kan følges op på frem for lovens krav om, at alle sager skal løses så hurtigt som muligt jf., 'hurtighedsprincippet'.

Socialforvaltningen har afdækket de konkrete regler og besluttet at igangsætte en afbureaukratisering dem for at sikre fokus på og overholdelse af de lovbestemte regler for sagsbehandlingen. Det indebærer, at følgende regler nu afskaffes:

- Krav om forandringskompas i alle børnesager
- Intern regel om tidsfrist for behandling af underretninger (udover den lovgivningsmæssigt fastsatte tidsfrist)
- Intern regel om tidsfrist for udarbejdelse af handleplaner
- Intern regel om brug af partshøring i § 50-undersøgelser (Forældrene vil fortsat blive inddraget i udarbejdelsen af den børnefaglige undersøgelse).

### **Skriftlige afgørelser**

Borgerrådgiveren skriver i sin rapport, at der kun foreligger skriftlige afgørelser i få af de sager, han har gennemgået. Han har dog ikke haft grundlag for at undersøge forvaltningens praksis for at træffe mundtlige afgørelser. Borgerrådgiveren pointerer, at den manglende skriftlighed kan indebære, at afgørelserne ikke bliver begrundet godt nok og at forældre og børn over 12 år ikke får den fornødne klagevejledning.

Forvaltningen er i gang med at præcisere, hvornår der skal laves skriftlige afgørelser og hvornår der ikke skal, da bl.a. Borgerrådgiverens undersøgelse har vist, at de nuværende regler ikke er tydelige nok.

## **Igangværende aktiviteter fra Handleplan 1.0**

Socialforvaltningen iværksatte i august 2016 en række aktiviteter i Borgercenter Børn og Unge som led i den første version af handleplanen. En del af disse aktiviteter er allerede implementeret jf. den status, som Socialudvalget fik den 29. marts 2017. Derudover er der en række aktiviteter, som kører videre sideløbende med et evt. kommende Task Force forløb og indsamling af input til den udvidede handleplan 2.0.

Det drejer sig blandt andet om, at der pr. 1. juli 2017 er udviklet faglige kvalitetsstandarder og arbejdsgangsbeskrivelser for sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge. Der har været nedsat en projektgruppe, som har udarbejdet arbejdsgangsbeskrivelser og faglige kvalitetsstandarder for underretninger, børnefaglig undersøgelse, handleplan, opfølgning og efterværn. De faglige kvalitetsstandarder har til formål at skabe klare retningslinjer for sagsbehandlingen og understøtte ledere og medarbejdere i arbejdet med god sagsbehandling.

Derudover er der et spor vedr. kompetenceudvikling af ledere og medarbejdere, hvor der i foråret 2017 blev afholdt kurser i forvaltningsret, og hvor der lokalt har været temadage om bl.a. afgørelser og afgørelsesblanketter, bisidder, børnefaglig undersøgelse og handleplan ved akutanbringelser og udarbejdelsen af en ny børnefaglig undersøgelse. I efteråret 2017 afholdes der kurser i forældreansvarsloven og retssikkerhedsloven. Derudover er der planlagt et særligt kompetenceudviklingsforløb for lederne, så de f.eks. får undervisning ift. de nye anbringelsesudvalg, anbringelser med eller uden samtykke, legalitet, afgørelser om samvær og hvordan de skaber læringsrum for juridisk supervision.

## **Arbejdet med sikkerhedsplaner**

Udover de ovenfor beskrevne tiltag, arbejder Socialforvaltningen også på at styrke kvaliteten ift. brugen af sikkerhedsplaner i det forebyggende arbejde. Konsulentfirmaet LG-Insight har lavet en ekstern evaluering af forvaltningens brug af sikkerhedsplaner, som både Socialudvalget og Borgerrådgiveren blev orienteret om i marts 2017. Evalueringen viste, at der er juridiske udfordringer i arbejdet med sikkerhedsplanerne. Borgerrådgiveren skriver i sin rapport, at han indtil videre ikke foretager sig yderligere ift. forvaltningens brug af sikkerhedsplaner, da han afventer resultatet af forvaltningens opfølgning på de konstaterede udfordringer.

En del af de juridiske udfordringer håndteres i forbindelse med de øvrige tiltag for at styrke kvaliteten af sagsbehandlingen i Borgercenter Børn og Unge. Derudover har forvaltningen iværksat en række tiltag, der konkret retter sig mod sikkerhedsplansarbejdet. Der er blevet afholdt jura workshops for alle sikkerhedsplansmedarbejdere og deres afdelingsledere for at styrke deres viden og kompetencer på området. Derudover har alle relevante afdelingsledere gennemgået deres sikkerhedsplansager og efterfølgende mødtes for at drøfte de juridiske og faglige udfordringer på tværs af enhederne. Endelig vil der i det kommende ledelsestilsyn være fokus på sikkerhedsplanssagerne, der er særligt udvalgt som risikoområde.

## **Afrapportering om fremdrift til Socialudvalget og borgerrådgiveren**

Borgerrådgiveren anbefaler i sin rapport: " [...] at forvaltningen fremadrettet foretager en intern opfølgning i form af løbende – f.eks. hver anden måned via de ovenfor anbefalede juridiske kontrollere – sagsgennemgang stikprøvevis, og at resultaterne også formidles til Socialudvalget og Borgerrådgiveren."

Socialforvaltningen foreslår, at Socialudvalget og Borgerrådgiveren fremover får en kvartalsvis afrapportering om fremdriften af de tiltag, som forvaltningen har iværksat for at styrke kvaliteten af sagsbehandlingen og myndighedsudøvelsen i Borgercenter Børn og Unge. Det er forvaltningens vurdering, at der som minimum skal være tre måneder mellem afrapporteringerne, hvis det skal være muligt at spore fremdrift i de tilgængelige data på området. Første afrapportering vil være i december 2017, hvor første runde af ledelsestilsynet vil være gennemført.

## **Økonomi**

Indstillingen har ingen økonomiske konsekvenser.

## **Videre proces**

Socialforvaltningen sender en ansøgning til Socialstyrelsens Task Force den 23. august 2017 og arbejder videre med de beskrevne initiativer. Derudover forelægges indstillingen for Økonomiudvalget til orientering. Socialforvaltningen vender tilbage med første afrapportering om fremdrift på Socialudvalgets møde den 13. december 2017.

Nina Eg Hansen

/ Eva Stokbro Jensen

## **Beslutning**

Kontorchef Eva Stokbro Jensen deltog under punktets behandling.

Indstillingens 1. og 3. at-punkt blev godkendt og 2. at-punkt blev taget til efterretning.

Der var følgende protokolbemærkning fra F:

SF opfordrer forvaltningen til at invitere relevante organisationer, der repræsenterer anbragte børn, til at følge og kommentere det videre arbejde med handleplanen.

## **Bilag**

Procesplan for udvidelse af handleplan 2.0

# Procesplan for udvidelse af handleplan

| August  | September                              | Oktober   | November  | December                       | Januar   | Februar  | Mar.'18-Sep.'19  |
|---|--|---|---|--------------------------------|----------|----------|------------------|
| <b>Analysefase</b>  |  |   |   |                                |          |          |                  |
| Org. rammer for videndeling og læring   | Direktionen på dialogrunde i enhederne | Planlægge/afholde dag for sagsbehandlere vedr. input til handleplan 2.0 | Medarbejderinddragelse udvikling af fagligt kodeks for sagsbehandlere | Task Force forløb: Analysefase |          |          | Udviklingsforløb |
| <b>Aktiviteter der iværksættes nu</b>   |  |   |   |                                |          |          |                  |
| Nyt ledelsestilsyn  | Niveau 1                               | Niveau 2  | Niveau 3  | Niveau 4 + 1. måling           | Niveau 1 | Niveau 2 |                  |
| Ugentlig anbringelsesudvalg i alle børnefamilieenheder  |  |   |   |                                |          |          |                  |
| Jurister i alle enheder   |  |   |   |                                |          |          |                  |
| Task Force ansøgning  |  |   |   |                                |          |          |                  |
| <b>Iværksatte tiltag fra handleplan 1.0</b>   |  |   |   |                                |          |          |                  |
| Løbende optag på introforløb inkl. supervision for nyansatte sagsbehandlere   |  |   |   |                                |          |          |                  |
| Kompetenceudvikling af ledere vedr. lovkrav og legalitet  |  |   |   |                                |          |          |                  |
| Implementere faglige kvalitetsstandarder og arbejdsgangsbeskrivelser  |  |   |   |                                |          |          |                  |
| Kompetenceudvikling for medarbejdere vedr. forvaltningslov, forældreansvarsloven og retssikkerhedsloven                     |  |   |   |                                |          |          |                  |
| <b>Udarbejdelse og løbende tilpasning af dynamisk handleplan 2.0</b>  |  |   |   |                                |          |          |                  |
| Indsamling af input til handleplan 2.0 (Task Force analysefase + Socialforvaltningens erfaringer og igangsatte aktiviteter) |  |   |   |                                |          |          | Handleplan 2.0   |
|   |  |   |   | Fagligt kodeks                 |          |          |                  |