

Socialforvaltningen
Kontoret for Tilsyn, Service og Kvalitet i Enkeltsager
Bernstorffsgade 17, 2. sal
1592 København V

27. juli 2007

Journalnr.
2007-0001-913

/ash

Socialforvaltningens håndtering af 35 underretninger i børnesager

Ved brev af 2. januar 2007 iværksatte jeg på baggrund af omtale i dagspressen en konkret egen driftundersøgelse af Socialforvaltningens håndtering af 35 underretninger i børnesager nævnt i presseomtalen.

I dagspressen kunne man læse om en folkeskolelærer, som over en år-række i 35 tilfælde har foretaget indberetninger til Københavns Kommune, Socialforvaltningen (og tidligere Familie- og Arbejdsmarkedsforvaltningen, måtte jeg gå ud fra) om omsorgssvigt af børn, som er/var elever på hans skole.

Læreren var i dagspressen bl.a. citeret for at udtale:

”I langt de fleste sager skete der ingenting. I bedste fald fik vi en bekræftelse efter to måneder, hvorefter sagen blev slyt. I værste fald hørte vi aldrig fra kommunen.” (Nyhedsavisen 26. december 2006).

Kontorchef i Socialforvaltningen Steinar Eggen Kristensen er bl.a. citeret for at udtale:

”Der er ting, vi skal blive bedre til. Jeg kan ikke afvise, at der i flere sager ikke er sendt en bekræftelse til tiden. Og der skal nok være eksempler på, at vi ikke har fået lavet en undersøgelse inden for fire måneder.” (Nyhedsavisen 26. december 2006).

Jeg bad på baggrund af presseomtalen ved brev af 2. januar 2007 Socialforvaltningen om en kortfattet redegørelse for de 35 nævnte underretninger, herunder tidspunktet for Socialforvaltningens modtagelse af dem og Socialforvaltningens videre sagsskridt i anledning af underretningerne, herunder med hensyn til en tilbagemelding til underretteren for modtagelsen samt iværksatte undersøgelser mv. Jeg henviste her navnlig til servicelovens § 32, stk. 2 (om tidlig og sammenhængende støtte), § 36a (om bekræftelse på modtagelsen af underretninger) og § 38, stk. 7 (om fristen for afslutning af undersøgelse af forhold for børn og unge, som kommunen er opmærksom på har behov for særlig støtte).

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
33 66 14 00

Telefax
33 66 13 90

Direkte telefon
33 66 13 97

E-post
borgerraadgiveren@kk.dk

www.borgerraadgiver.kk.dk

Jeg bad desuden forvaltningen om at oplyse, hvilke tiltag forvaltningen har taget eller påtænker at tage for at forbedre kommunens håndtering af underretninger i børnesager.

Socialforvaltningen svarede ved brev af 13. april 2007 med bilag blandt andet følgende:

”Borgerrådgiveren har ved brev af 2. januar 2007 af egen drift iværksat en undersøgelse af Socialforvaltningens håndtering af 35 underretninger i børnesager fra folkeskolelærer (A).

Borgerrådgiveren har i den forbindelse anmodet Socialforvaltningen om en kort redegørelse om de 35 nævnte underretninger, herunder tidspunktet for Socialforvaltningens modtagelse af dem og Socialforvaltningens videre sagsskridt i anledningen af underretningerne, herunder med hensyn til en tilbagemelding til underretteren for modtagelsen samt iværksatte undersøgelser mv.

Indledningsvist kan det oplyses, at Socialministeriet ved brev af 3. januar 2007 bad Københavns Kommune om en redegørelse i anledningen af ovennævnte sag. Kopi af dette brev vedlægges til orientering.

Endvidere kan det oplyses, at indgående breve i Socialforvaltningen eller i Københavns Kommune generelt – ikke registreres i et egentligt journaliseringssystem. Det har derfor ikke umiddelbart været muligt at identificere samtlige 35 underretninger, som Borgerrådgiveren henviser til. Ligeledes er det ikke muligt med sikkerhed at be- eller afkræfte, om samtlige 35 underretninger er modtaget i den tidligere Familie og Arbejdsmarkedsforvaltning eller den nuværende Socialforvaltning.

På baggrund af presseomtalen af nærværende sag i Weekendavisen den 15. september 2006 besluttede Socialforvaltningen allerede dengang selv at iværksætte en undersøgelse af sagerne.

Gennemgang af sagerne viste følgende:

- Sagerne vedrørte alle perioden 2001 til primo 2004, hvor der ingen skriftlig tilbagemeldingspligt var i lovgivningen (forvaltningen er dog opmærksom på, at det – også i denne periode – var god forvaltningsskik at kvittere for modtagelsen af underretninger).
- Det blev i medierne nævnt, at der var afsendt 35 underretninger – dette er ikke korrekt. Tallet er efter kontakt til den pågældende skole snarere 15-20 afsendte underretninger.

- Det har været muligt at identificere 5 sager, der samlet omhandlede 10 underretninger – alle bortset fra én sag – er efter socialforvaltningens opfattelse håndteret korrekt.
- I én sag er der handlet og afholdt samtaler med familien, hvor forvaltningen dog – ved et historisk kig bagud over udviklingen i sagsforløbet – kunne have handlet mere præcist og konsekvent (alle 5 børn under 18 år i denne familie er i dag omfattet af foranstaltninger).”

Gennemgangen viste endvidere, at underretningerne vedørte i alt ni børn, hvoraf det har været muligt at identificere de otte, og hvor der foreligger dokumentation for underretningerne på de fire af sagerne. Sagerne vil i det efterfølgende blive gennemgået enkeltvist.

Sag 1

I denne sag er der modtaget underretninger af henholdsvis 23. september 2003, 24. oktober 2003 og 6. januar 2004. Det fremgår desværre ikke af journalen, hvornår underretningerne er modtaget eller om der er sendt kvitteringsskrivelse, hvorfor det må lægges til grund, at dette ikke er sket.

Den 5. november 2004 iværksatte Socialcentret en undersøgelse i henhold til den dagældende § 38 i lov om social service (herefter benævnt serviceloven og en § 38-undersøgelse), og denne undersøgelse blev ifølge sagens oplysninger afsluttet samme dag. Dog har Socialcentret tilkendegivet, at der havde været en stigende kontakt med det pågældende barn siden august 2004, hvorfor undersøgelsen reelt må antages at være startet primo august 2004.

Sag 2

Det fremgår af sagen, at der den 4. april 2003 er modtaget en underretning af 31. marts 2003, men at det ikke fremgår om, der er sendt en kvitteringsskrivelse herfor.

Underretningen vedrører en dreng ved navn Ali, men grundet dennes alder og oplysninger om klassetrin fandt Socialcentret, at underretningen reelt måtte vedrøre en yngre bror. Socialcentret var ligeledes bekendt med en søster i familien, og der blev den 15. november 2004 opstartet en § 38-undersøgelse med udgangspunkt i hende, men som tillige omfattede de to brødre. Denne undersøgelse blev afsluttet den 8. december 2004, hvor der blev iværksat foranstaltning overfor søsteren. Der er tillige iværksat foranstaltninger overfor den yngre bror, som sagen omhandler, men det fremgår ikke af sagen, hvornår disse er iværksat.

Socialcentret har endvidere forsøgt at lave en uddybende udredning af den pågældende dreng i samarbejde med moderen, men dette har ikke været muligt på trods af, at der har været arbejdet meget ihærdigt herpå.

Sag 3

Den 5. februar 2003 modtog Socialcentret en underretning fra klasselærer (A) dateret den 9. januar 2003, og den 1. oktober 2003 modtog centret en ny underretning dateret den 4. september 2003. Centret sendte den 2. oktober 2003 en kvitteringsskrivelse for underretningen modtaget den 1. oktober 2003. Efterfølgende og frem til februar 2004 var der løbende kontakt mellem Socialcentret, familien og (A). Sidstnævnte holdt løbende Socialcentret orienteret om barnets skolegang mv.

Der blev ikke på baggrund af underretningerne iværksat en § 38-undersøgelse.

Socialcentret udtalte i forbindelse med den tidligere iværksatte undersøgelse, at der havde manglet konsekvens i sagsbehandlingen, men at der samtidig var tale om en vanskelig social sag med mange børn og mange forskelligartede problemstillinger, der i bund og grund handlede om, at moderen ikke magtede rollen som mor, og hvad det indebar.

Sag 4

Det fremgår af sagen, at Socialcentret har modtaget to underretninger henholdsvis den 16. januar og den 10. september 2003, og at der ikke er sendt kvitteringsskrivelser herfor.

Der blev på baggrund af underretningerne iværksat en § 38-undersøgelse den 27. maj 2003, som blev afsluttet den 30. juni 2005. Konklusionen blev, at der ikke skulle iværksættes foranstaltninger overfor familien eller barnet.

Sag 5

Det er af Socialcentret oplyst, at denne underretning alene indeholdt et navn på et barn, men uden efternavn, cpr.nr. eller andet, der kunne identificere det pågældende barn overfor centret. Socialcentret har oplyst, at normalproceduren i sådanne sager er, at den mangelfulde underretning returneres til skolen med anmodning om, at cpr.nr. og fulde navn påføres underretningen. Der er således i centret ikke yderligere oplysninger om denne underretning, herunder hvornår den er modtaget, samt hvornår man har bedt om yderligere oplysninger eller kvitteret for modtagelsen.

Sammenfatning

Sammenfattende kan siges, at der ikke før lovændringen 1. januar 2006 konsekvent blev sendt kvitteringsskrivelser, når Socialforvaltningen modtog en underretning. Dette var ikke i overensstemmelse med god forvaltningsskik. Det bemærkes, at det nu er et krav i henhold til serviceloven, og Socialcentre forventes at overholde reglerne.

Gennemgangen af sagerne viser generelt et ringe niveau for journalføring, således at modtagelse af underretningerne og sagsbehandlerens overvejelser i denne forbindelse ofte ikke er ført til journal. Det kan derfor i nogle af sagerne være vanskeligt at forstå og forklare den meget lange periode, der går fra, at Socialcentret modtog underretningen til iværksættelsen af en § 38-undersøgelse.

I de sager, hvor der er blevet iværksat en § 38-undersøgelse, har én sag været afsluttet inden for kommunens egen fastsatte tidsfrist på 3 måneder, jf. sektorplanen. En undersøgelse har været undervejs i mere end to år, hvilket findes at være meget lang tid. Socialcenter har dog i forbindelse med den tidligere undersøgelse erkendt, at denne sag ikke er blevet behandlet korrekt.

Socialforvaltningen finder således ikke, at sagsbehandlingen i anledningen af modtagelsen af underretningerne fra lærer (A) har været i overensstemmelse med den socialretlige- eller forvaltningsretlige regler, idet der generelt ikke er blevet sendt kvitteringsskrivelser, det ikke klart fremgår af journalerne, hvad forvaltningen har gjort i anledningen af modtagelsen af underretningerne, at undersøgelserne for flertallet har været længere end 3 måneder samt at undersøgelserne ofte er påbegyndt længe efter modtagelsen af den først underretning.

Endvidere finder Socialforvaltningen det problematisk, Socialcentret sender originale breve retur uden, at de bliver registreret i forvaltningen med henvisning til, at personoplysningerne er mangelfulde.

Endelig skal det bemærkes at Socialforvaltningen finder det problematisk at en skolelærer - ansat i kommunen - går til pressen med en historie som denne i en situation, hvor hverken den pågældende lærer eller dennes arbejdsplads overfor forvaltningen har været i stand til at dokumenterer eller blot sandsynliggøre fremsendelsen af det store antal underretninger..

Socialforvaltningen skal beklage den meget sene besvarelse. Der henvises til Borgerrådsgiverens j.nr. 2007-0001-913.”

Jeg modtog Socialforvaltningens svar 3½ måned efter at jeg iværksatte min undersøgelse. Dette er naturligvis meget utilfredsstillende. Jeg har noteret mig Socialforvaltningens beklagelse heraf.

Det fremgår af Socialforvaltningens svar, at de omtalte underretninger i dagspressen, som det har været muligt at identificere, alle vedrørte perioden 2001 til primo 2004.

Den 1. januar 2006 trådte anbringelsesreformen i kraft med nye regler om særlig støtte til børn og unge.

Forud for den 1. januar 2006 indeholdt serviceloven ikke regler om kommunens skriftlige tilbagemeldingspligt for modtagelse af en underretning.

Pr. 1. januar 2006 blev kommunen efter servicelovens § 36a forpligtet til ved modtagelsen af en underretning om et barn senest 6 hverdage efter modtagelsen af underretningen at sende en bekræftelse af modtagelsen.

Efter ændring af serviceloven pr. 1. januar 2007 findes denne forpligtelse for kommunen nu i lovens § 155.

Forud for anbringelsesreformen den 1. januar 2006 fandtes der ligeledes ikke i servicelovens § 38 en frist for kommunens afslutning af en § 38-undersøgelse.

Den nugældende frist på 4 måneder blev indført i forbindelse med anbringelsesreformen og fremgår efter ændring af serviceloven pr. 1. januar 2007 af lovens § 50, stk. 7.

Jeg har gennemgået forvaltningens svar og sammenholdt dem med de dagældende regler i serviceloven samt principperne for god forvaltningsskik.

Jeg har noteret mig Socialforvaltningens udtalelse om, at der ikke før lovændringen 1. januar 2006 konsekvent blev sendt kvitteringsskrivelser, når Socialforvaltningen modtog en underretning.

Jeg er enig med forvaltningen i, at dette ikke var i overensstemmelse med god forvaltningsskik og jeg finder den manglende underretning beklagelig.

Jeg har noteret mig Socialforvaltningens bemærkning om, at det nu er et krav i henhold til serviceloven, og at socialcentre forventes at overholde reglerne.

Jeg har noteret mig forvaltningens udtalelse om, at gennemgangen af sagerne generelt viser et ringe niveau for journalføring.

Pligten til at sikre en sag ordentlig journalisering følger bl.a. af principperne om god forvaltningsskik.

Jeg er enig med forvaltningen i, at det er beklageligt at modtagelse af underretningerne og sagsbehandlerens overvejelser i denne forbindelse ofte ikke er ført til journal i de omtalte sager.

Jeg har desuden noteret mig Socialforvaltningens udtalelse om, at undersøgelserne for flertallet har varet længere end kommunens egen daværende fastsatte frist på 3 måneder, jf. sektorplanen, samt at undersøgelserne ofte er påbegyndt længe efter modtagelsen af den første underretning.

Den daværende administrativt fastsatte frist for afslutning af en § 38-undersøgelse gav ikke borgeren retskrav på at få undersøgelsen afsluttet inden en bestemt frist.

Imidlertid følger det af det ulovbestemte princip om god forvaltningsskik, at kommunen ikke må lade en sag trække unødigt ud. Dette må særligt gælde i sager om børn og unges trivsel.

Jeg er derfor enig med forvaltningen i, at sagsbehandlingen på dette punkt ikke er i overensstemmelse med de forvaltningsretlige regler – her principperne om god forvaltningsskik.

Jeg finder det beklageligt, at flertallet af undersøgelserne har varet længere end kommunens egen daværende fastsatte frist på 3 måneder, jf. sektorplanen, samt at undersøgelserne ofte blev påbegyndt længe efter modtagelsen af den første underretning.

Jeg er ligeledes enig med Socialforvaltningen i, at originale breve burde have været registreret i forvaltningen, inden de blev sendt retur til underretteren med henvisning til, at personoplysningerne var mangelfulde.

Socialforvaltningen har som bilag til sit svar af 13. april 2007 medsendt forvaltningens svar af 17. januar 2007 på henvendelse af 3. januar 2007 fra Socialministeriet vedrørende Københavns Kommunes Socialforvaltnings håndtering af underretninger.

Socialforvaltningen har i sit svar til ministeriet beskrevet, hvilke initiativer forvaltningen har iværksat for at sikre en mere effektiv og sikker håndtering af særligt underretnings- og undersøgelsessager i forhold til udsatte børn og unge, herunder sikring af overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

Jeg har noteret mig, at Socialforvaltningen i sit svar til ministeriet oplyser, at forvaltningen i 2007 vil følge tæt op på, om de iværksatte tiltag har den forventede effekt på håndtering af underretningssager.

Jeg foretager ikke yderligere i anledning af den rejste sag om Socialforvaltningens håndtering af de 35 underretninger omtalt i dagspressen.

Jeg bemærker, at jeg ved eventuelle senere klager over forhold i forbindelse med Socialforvaltningens håndtering af underretninger naturligvis konkret kan forholde mig til sagsbehandlingen i forbindelse med underretningerne.

Med venlig hilsen

Johan Busse
Borgerrådgiver

Anne-Sophie Hermansen
Specialkonsulent