

Notat

Notat om administrationens orienteringer til politiske udvalg om sagsbehandlingen på børne- og familieområdet fra 2015-2023

Indledning

Notatet giver en kronologisk gennemgang af hvad Social- og Familieudvalget (2015-2021) og Social- og Handicapudvalget (2022-2025) er blevet orienteret om ifht. sagsbehandlingen på børne- og familieområdet.

Notatet er opbygget med en gennemgang af:

- Formål med den politiske behandling.
- Indhold i sagsfremstillingen.
- Administrationens tiltag.

Sidst i notatet er en kort beskrivelse af processen med analysen af unges progression ved Komponent fra april 2022 til september 2022 samt orienteringerne omkring Danmarkskortet og omgørelsesprocenter.

Resume af Social- og Familieudvalgets orienteringer 2015-2017

Social- og Familieudvalget godkender på udvalgsmødet 9. november 2015, at der ansøges om et Task Force forløb. Task Forcen er et samarbejde mellem Social- og Boligstyrelsen og Ankestyrelsen. Formålet med Task Forcen er at gå i dialog med og rådgive kommunale ledere og rådgivere på området om, hvordan de kan udvikle kvaliteten af kommunens sagsbehandling.

På udvalgsmødet 5. december 2016 får udvalget en afrapportering på hvad sagsgennemgangen af 20 sager pegede på:

- Manglende børnefaglige undersøgelser.
- Manglende fælles kvalitetsforståelse.
- Uensartet tilgang til sagerne.
- Ikke tilstrækkelig inddragelse af børn og forældre.

På baggrund af sagsgennemgang blev der iværksat et udviklingsforløb med Task Forcen fra januar 2017 til august 2018.

Social- og Familieudvalget har i perioden 2015 til og med 1. kvartal 2018 fået kvartalsvis orientering om udviklingen i antal underretninger. Derfra indgik afrapportering på underretninger i afrapporteringen på Nyborgmodellen, som udvalget fik 8. april 2019, 11. november 2019 samt 8. juni 2020. Derefter er der ikke givet status på antal underretninger til udvalget. I orienteringen indgik der ikke en vurdering af kvaliteten af det faglige arbejde i sagerne med underretninger.

Social- og Familieudvalget - 3. december 2018

Udvalget får en status på sagsbehandlingen.

Status er:

- Resultatet af ledelsestilsynet er ikke tilfredsstillende. Ledelsestilsynet viser, at der er udfordringer med udarbejdelse af børnefaglige undersøgelser, handleplaner samt opfølgning på handleplaner indenfor tidsfristerne. Der er udfordringer med afholdelse af børnesamtaler. Det gav anledning til, at afdelingslederen indskærpede for rådgiverne, at gældende procedurer i afdelingen skal følges.
- Der er udfordringer med personaleomsætning. 1/3 af rådgiverne, der var med i Task Force forløbet er ikke længere ansat. Der er udfordringer med rekruttering til opslåede stillinger.

På baggrund af denne status fastsætte administrationen fokus for 2019 til: overholdelse af gældende lovgivning, efterværnsindsats 18-23 årige, inddragelse af barnet, inddragelse af barnets netværk, kontraktforhandling og udvikling af ledelsesinformation.

Social- og Familieudvalget – 4. februar 2019

Udvalget præsenteres for resultaterne af Task Force forløbet, afsluttende sagsmåling på 20 sager samt forslag til handlinger på baggrund af dette.

Resultaterne er præsenteret af Task Forcen for udvalget 15. januar 2019 og for medarbejderne den 16. januar 2019.

Hovedkonklusion: Sagsmålingen viser i forhold til startmålingen i 2016, at der ikke sket en forbedring i forhold til antallet af afgørelsessager, som samlet set er behandlet i overensstemmelse med regler og praksis.

Task Forcens anbefalinger (side 9 i rapporten):

På baggrund af de forhold, som er beskrevet i statusrapporten – herunder særligt resultaterne i Ankestyrelsens statusmåling – anbefaler Task Forcen, at Nyborg Kommune arbejder målrettet med at skabe kvalitet i sagsbehandlingen, og ledelsesmæssigt følger op. Herunder ved at sikre, at:

- Der udarbejdes børnefaglige undersøgelser med relevant faglig udredning af barnets situation forud for en afgørelse om foranstaltning efter servicelovens §52.
- Der udarbejdes handleplaner med tydelige og målbare mål forud for en afgørelse om foranstaltning efter servicelovens §52.
- Der er fokus på overholdelse af fire måneders fristen ved udarbejdelse af børnefaglige undersøgelser, og at der i undersøgelser og opdateringer til undersøgelser redegøres for de aktuelle forhold.
- Der afholdes børnesamtale forud for afgørelse om foranstaltning efter servicelovens §52 – og at denne dokumenteres.
- Forældremyndighedsindehaver inddrages tilstrækkeligt og relevant.
- Der fortsat følges op på lovmedholdelighed og kvaliteten i sagerne via ledelsestilsyn, og at disse anvendes konkret til udvikling og læring i sagsbehandlergruppen.
- Sikre at medarbejdere introduceres til procedurehåndbogen og skabelon til brug i planlægning af undersøgelsen samt understøtter en kultur om brugen af disse værktøjer.

Administrationen sætter fokus på:

- Hvor hurtigt det ønskes, at de fejl, mangler og udfordringer, som er beskrevet skal søges løst. Det andet punkt som også indgår i rapporten er, at det fremadrettede arbejde er afhængig af, at det lykkes at fastholde og rekruttere rådgivere.

- Sager med foranstaltninger, hvor der ikke forelægger børnefaglig undersøgelse eller handleplan, skal bringes i orden.
- Børnesamtalen - undervisning og forankring i praksis gennem læringsforløb.
- Særligt tilrettelagt fast supervisionsforløb med fokus på den faglige udvikling.
- Fastholdelse og rekruttering af medarbejdere.
- Analyse af efterspørgsel på og kapaciteten/kompetencerne til at leverer forebyggende §11-indsatser samt foranstaltninger i de sociale sager §52 hos Familiehuset.
- Udvikling af ledelsesinformation for at styrke styringen.

Social- og Familieudvalget - 4. marts 2019

Udvalget godkender handleplan for området frem til udgangen af 2021.

Hovedpunkterne i handleplanen er:

- Overholdelse af lovgivning – børnefaglige undersøgelser og handleplaner.
- Løbende opfølgning på sagsbehandlingen via ledelsestilsyn og sagsgennemgange.
- Faglig udvikling af rådgiverne herunder kompetencer.
- Arbejdstilrettelæggelse herunder udarbejdelse af retningslinjer og arbejdsgange.
- Fastholdelse og rekruttering af medarbejdere.

Social- og Familieudvalget - 12. august 2019

Udvalget får den første status på handleplanen.

Status er:

- Alle børnefaglige undersøgelser er på plads inden udgangen af 1. halvår 2020 i stedet for udgangen af 2021.
- Alle handleplaner er udarbejdet inden udgangen af 2019.
- Ledelsestilsynet viser forsat mangler i sagsbehandlingen ifht. overholdelse af frister, inddragelse af barnet og manglende skriftlige afgørelser.
- Der følges op med hver enkelt rådgiver ifht. mangler.
- Forsat udfordringer med fastholdelse og rekruttering af rådgivere.

Social- og Familieudvalget - 20. marts 2020

Udvalget får den anden status på handleplanen.

Status er:

- Handleplan vurderes at have større eller mindre effekt for alle tiltag.
- Der er afholdt kurser i efterværn og inddragende netværksmetoder.
- Korrekt registrering af underretninger og overholdelse af tidsfrister på dette er opfyldt.
- Arbejde med dialogbaserede underretninger påbegyndes for at styrke inddragelse af barn og forældre.
- Alle anbringelsessager er gennemgået med en positiv udvikling ifht. børnefaglige undersøgelser og handleplaner.

Social- og Familieudvalget - 10. august 2020

Udvalget får den tredje status på handleplanen samt ønske til budgetudvidelse.

Status er:

- Der arbejdes forsat efter handleplanens elementer.
- Afdelingen er udfordret, når der er mange akutte sager, sygdom eller andet fravær. Derfor ønske om en udvidelse med 2 rådgivere.
- Forsat vanskelig at rekruttere rådgivere. Derfor fokus på fastholdelse og trivsel i afdelingen.

Social- og Familieudvalget – 9. august 2021

Udvalget beslutter, at administrationen skal udarbejde en handleplan for børnehandicapområdet på baggrund af omgørelsesprocenten på området.

Social- og Familieudvalget - 20. september 2021

Udvalget beslutter en handleplan på børnehandicapområdet.

Handleplanens indhold er:

- Afgørelserne fra Ankestyrelsen bruges aktivt i afdelingens arbejde til at skabe læring og forsat arbejde med udvikling af kvaliteten i sagsbehandlingen.
- Der foretages årligt ledelsestilsyn på cirka 30 sager vedrørende merudgifter og tabt arbejdsfortjeneste.
- Fokus på involvering og gennemsigtighed i sagsbehandlingen, så borgeren ved hvornår og hvordan rådgiver handler på borgerens ansøgning og oplysninger.
- Der har siden foråret 2018 været adgang til juridisk sparring. Derudover er proceduren skærpet i 2021, så rådgiverne skal have drøftet udkast til nye afgørelsen med juristen inden afgørelsen træffes og sendes til borgere.
- Børnehandicapområdet har siden 1. april 2019 været organiseret under Børn & Familie. Tidligere var det organiseret under voksenområdet. Organiseringen ændres fra Børn & Familie til Myndighed for primært at styrke sammenhængen for borgeren samt styrke både den faglige og økonomiske styring. Administrationen igangsætter planlægning af den ændrede organisering, som træder i kraft pr. 1. januar 2022.

Social- og Handicapudvalget - 10. januar 2022

Udvalget får den fjerde og afsluttende status på handleplanen.

Status er:

- Det har været vanskelig at rekruttere og fastholde medarbejdere i hele perioden 2019-2021. Dette har betydning for effekten af planen.
- Stigende opgavemængde med antal sager og underretninger.
- Overholder ikke 4 måneders fristen for børnefaglige undersøgelser i ca. halvdelen af sagerne.

Administrationen vurderer, at der er den rette normering, og at der er et fagligt fundament for den fortsatte udvikling af sagsbehandlingen. Fokus i 2022 er på dialogbaserede underretninger, anvendelse af de forebyggende indsatser § 11 i højere grad samt sideløbende foranstaltninger, mens den børnefaglige undersøgelser udarbejdes, så barnet ikke skal vente på hjælp.

Udvalget vil løbende blive orienteret om status.

Social- og Handicapudvalget – 30. november 2022

Udvalget får en orientering om status på sagsbehandling på børne- og familieområdet.

Status er:

- Konstitueret afdelingsleder i perioden november 2022 til 1. juni 2022.
- Afsættelse af ny afdelingsleder 1. juni 2022 og faglig koordinator 1. maj 2022.
- Forbedring i forhold til rekruttering og fastholdelse, men afdelingen er præget af en stigning i sygefravær.
- Orientering om forløb med Komponent omkring arbejdsmiljøet i afdelingen fra april til september 2022.
- Orientering om forløb med Komponent vedrørende unges progression, hvor punkter fra analysen fremhæves, jf. nedenstående.

Forsat administrationens vurdering, at der med de nævnte tiltag er et grundlag for at udvikle afdelingen i den rette retning. Udvalget får senest medio 2023 en opfølgning. Denne er ikke givet til udvalget.

Komponents analyse af progression i arbejdet med udsatte unge

Socialchefen, skole- og kulturchefen samt beskæftigelseschefen har i foråret 2022 bedt Komponent om at undersøge kommunens eksisterende praksis i forhold til udsatte unge for at få systematisk viden om den eksisterende praksis, og hvad der er relevant for cheferne at gøre for at styrke arbejdet fremadrettet.

Det har været et forløb fra april til september 2022, hvor der har været gennemført analyse af både faglige og økonomiske nøgletal, sagsgennemgang af sager samt afholdelse af workshops med ledere og medarbejdere omkring kvalificering af arbejdet med de unges progression i forhold til temaer som skole, uddannelse, beskæftigelse, mestring af almindelig daglig levevis samt de unges psykiske og fysiske sundhed.

Der peges bl.a. i analysen på:

- Underretninger, som kommer sent set i forhold til problemudviklingen.
- Forebyggende indsatser med lang varighed og manglende progression.
- Manglende overblik og koordination af de tidligt forebyggende indsatser.
- Langsamt sagsflow fra opstart af sag til iværksættelse af indsats.
- Svag inddragelse af det private netværk.
- Begrænset brug af efterværn.
- Der tages sjældent stilling til, om Jobcentret kan hjælpe de unge under 18 år.
- Der sker sjældent en tidlig og systematisk forberedelse af overgangen til voksen forud for, at den unge fylder 18 år.
- Der bygges ikke altid oven på løsninger og relationer, der fungerede ift. den 17-årige.
- Der er ikke tæt integration mellem indsatsen i Jobcenter og Socialafdelingen.

Rapporten blev drøftet med direktionen 4. januar 2023 med henblik på politisk præsentation af rapporten. Borgmesteren var ikke indkaldt til mødet.

Udvalget vil blive orienteret om resultatet af dette forløb primo 2023 i samarbejde med Skole- og Dagtilbudsudvalget samt Beskæftigelsesudvalget. Denne er ikke givet til udvalget.

Handleplan børnehandicap

Udvalget får en orientering på udvalgsmødet 30. november 2022 på den handleplan, som blev godkendt på udvalgsmødet 20. september 2022.

Børnehandicapgruppen har i 2022 været stærkt udfordret på bemandingen og hermed kontinuiteten. Medarbejdergruppen er i løbet af 2022 blevet udskiftet og gruppen er fuldtallig pr. 1. september 2022. Det

betyder, at der har været manglende medarbejdere i de første 8 måneder af året, og det har været vanskeligt at rekruttere til området. Det betyder også, at det har været vanskeligt at arbejde med elementerne i handleplanen. Dette har givet negativt udslag i både arbejdsmiljø, sagsflow, inddragelse og samarbejde med familier og i det tværgående samarbejde.

Administrationen vurderer, at der i efteråret 2022 er sammensat et team, der er engageret, gerne vil inddragelse og dialog og det tværfaglige samarbejde. Det er også vurderingen, at der er sket forbedringer på tilgængeligheden for forældrene. Der er stor fokus på telefon- og mailbetjeningen.

Danmarkskortet

Både Social- og Familieudvalget, Social- og Handicapudvalget og Byrådet har behandlet resultatet af Danmarkskortet og omgørelsesprocenterne i perioden 2018-2023. Nedenfor er en kort oversigt over hvad administrationen har sat i værk pba. omgørelsesprocenterne.

Byrådet 27. november 2018:

Ny procedure for behandling af ankesager med henblik på at nedbringe omgørelsesprocenten: Alle sager, der sendes til Ankestyrelsen, skal nu drøftes med afdelingens jurist med henblik på at kvalitetssikre revurderingen. Alle afgørelser, der modtages fra Ankestyrelsen, bliver sendt til juristen samt til sagsbehandler og ledelse. Juristen sørger for, at alle sagsbehandlere orienteres, hvis der er tale om generelle problemstillinger.

Byrådet 30. april 2019:

Proceduren for 2018 er udvidet i 2019, idet den nu også omfatter Visitation og Hjælpemidler mm., som tidligere organisatorisk var placeret i Sundheds- og Omsorgsafdelingen, men som nu er placeret i Socialafdelingen.

Byrådet 15. september 2020:

Proceduren for 2019 fortsætter uændret.

Byrådet 24. august 2021

Socialafdelingen iværksatte i foråret 2021 en procedure for behandling af sager på børnehandicapområdet med henblik på at nedbringe omgørelsesprocenten: De mest komplekse sager skal nu drøftes med Socialafdelingens jurist, inden afgørelsen træffes og sendes til borgeren, med henblik på at kvalitetssikre sagsbehandlingen. Herudover er der pr. 1. august 2021 nedsat en børnehandicapkoordinationsgruppe med henblik på at koordinere og styrke behandlingen af sagerne på børnehandicapområdet.

Byrådet 10. november 2023

Social- og Familieafdelingen har i foråret 2023 systematisk gennemgået alle igangværende sager på børnehandicapområdet. De iværksatte tiltag anses pt. for tilstrækkelige, hvorfor administrationen ikke anbefaler, at der udarbejdes en særskilt handlingsplan på området, dog afventes resultatet af analysen af det specialiserede socialområde ved BDO.