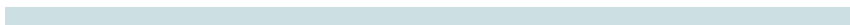


---

December 2019

# Undersøgelse af kontaktpersono rdningen Bilag





**ANKESTYRELSEN**

Telefon: 33 41 12 00 mandag til fredag klokken 9-15

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: [ast@ast.dk](mailto:ast@ast.dk)

Hjemmeside: [www.ast.dk](http://www.ast.dk)

ISBN nr.: 978-87-7811-378-8

# Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1: SAMMENFATNING	4
<b>METODE OG DATAGRUNDLAG</b>	<b>4</b>
<b>Hovedresultater</b>	<b>5</b>
KAPITEL 2: LÆSEVEJLEDNING	9
<b>Afklaring af centrale begreber</b>	<b>9</b>
KAPITEL 3: BRUG AF ORDNINGEN	11
<b>En meget anvendt ordning</b>	<b>11</b>
<b>Overvejelser forud for bevilling</b>	<b>12</b>
<b>Match af ung og kontaktperson</b>	<b>14</b>
<b>Omfang og varighed af indsatsen</b>	<b>17</b>
KAPITEL 4: INDHOLDET I STØTTEINDSATSEN	29
<b>Afklaring af indholdet i støtteindsatsen</b>	<b>29</b>
<b>Kontaktpersonens rolle</b>	<b>32</b>
<b>Relationsarbejde</b>	<b>37</b>
<b>Typer af støtte</b>	<b>41</b>
<b>Aktiviteter</b>	<b>54</b>
KAPITEL 5: HVEM FÅR KONTAKTPERSON?	55
<b>Unge med kontaktperson</b>	<b>55</b>
<b>Tidligere og samtidige foranstaltninger</b>	<b>61</b>
KAPITEL 6: ERFARINGER MED ORDNINGEN	67
<b>Interviewpersonernes vurdering af ordningen</b>	<b>67</b>

# Bilag 1: Beskrivelse af lovgivningen

Bilag 1 indeholder indledningsvis en redegørelse for den del af lovgivningen, der har snitflader med eller er relevant for kontaktpersonordningen efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6. Vi refererer i gennemgangen af lovgivningen implicit til servicelovens bestemmelser og nr. 358 og 359 om kontaktpersonordningen i Vejledning nr. 3 til serviceloven, med mindre andet fremgår.

## 1.1.1 Forebyggelsesparagraffen

### LOVBOKS: SERVICELOVENS § 11, STK. 3

Af servicelovens § 11 fremgår, at "Kommunalbestyrelsen skal sørge for, at forældre med børn og unge eller andre, der faktisk sørger for et barn eller en ung, kan få en gratis familieorienteret rådgivning til løsning af vanskeligheder i familien.

Kommunalbestyrelsen er forpligtet til ved opsøgende arbejde at tilbyde denne rådgivning til enhver, som på grund af særlige forhold må antages at have behov for det. (...).

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen skal, når det anses for at være af væsentlig betydning for et barns eller en ungs særlige behov for støtte, tilbyde

1. konsulentbistand, herunder familierettede indsatser
2. netværks- eller samtalegrupper
3. rådgivning om familieplanlægning eller

andre indsatser, der har til formål at forebygge et barns eller en ungs eller familiens vanskeligheder. Lovboks slut.

Målgruppen for servicelovens § 11, stk. 3 er børn, unge og familier, der har mindre behov for støtte, end § 50 i serviceloven tilsigter. Det vil sige familier, børn og unge, der ikke har så komplekse problemstillinger, at der vurderes at være behov for iværksættelse af foranstaltninger efter kapitel 11 om særlig støtte til børn og unge.

En forebyggende indsats efter § 11, stk. 3 forudsætter - modsat bevilling af en kontaktperson efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6 - hverken udarbejdelse af en børnefaglig undersøgelse, en handleplan eller at der er afholdt børnesamtale efter § 48.

Det, der adskiller sig i forhold til målgruppen for § 50, er, at målgruppen for § 11, stk. 3, har et mindre og mere afgrænset støttebehov. Ifølge § 11 stk. 3 har kommunen pligt til at tilbyde en forebyggende indsats til barnet, den unge eller familien, når kommunen vurderer, at støtte efter bestemmelsen nr. 1-4 kan imødekomme barnets eller den unges behov.

En forebyggende indsats efter § 11, stk. 3 kan tilbydes i det tilfælde, hvor det antages, at

- problemerne ikke er så komplekse, at der er behov for særlig støtte efter servicelovens kapitel 11
- indsatsen er relevant i forhold til at løse konkrete, afgrænsede problemstillinger, som givet sig udslag i et særligt støttebehov hos barnet eller den unge
- problemstillingen har indflydelse på barnets trivsel

En indsats efter § 11, stk. 3 er et tilbud til børn og familier, der har behov for det og som selv ønsker støtten. En forebyggende indsats efter § 11, stk. 3, er mulig både før, under og efter en § 50-undersøgelse.

Der er ikke på samme måde som efter § 52 krav om opfølgning på indsatsen jfr. § 70, stk. 1. Kommunen har dog stadig pligt til at følge op på om hjælpen opfylder sit formål jfr. § 148, stk. 2.

En forebyggende indsats efter § 11, stk. 3 kan vise sig ikke at være nok til at afhjælpe problemstillingen, hvilket kan føre til, at kommunen træffer afgørelse om, at der skal gennemføres en børnefaglig undersøgelse.

### **1.1.2 Børnefaglig undersøgelse og børnesamtale**

#### **LOVBOKS: BØRNEFAGLIG UNDERSØGELSE**

Efter servicelovens § 50 skal kommunalbestyrelsen, hvis det må antages, at et barn eller en ung trænger til særlig støtte, herunder på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, undersøge barnets eller den unges forhold. Undersøgelsen, der betegnes som en børnefaglig undersøgelse, gennemføres så vidt muligt i samarbejde med forældremyndighedsindehaveren og den unge, der er fyldt 15 år. Undersøgelsen skal gennemføres så skånsomt, som forholdene tillader, og må ikke være mere omfattende, end formålet tilsiger.

Kommunalbestyrelsens undersøgelse, jf. stk. 1, skal anlægge en helhedsbetragtning, der, medmindre konkrete forhold betyder, at et eller flere af nedenstående numre ikke er relevante i forhold til det pågældende barn eller den unge, skal omfatte barnets eller den unges

1. udvikling og adfærd,
2. familieforhold,
3. skoleforhold,
4. sundhedsforhold,
5. fritidsforhold og venskaber og
6. andre relevante forhold.

Der skal som led i undersøgelsen som udgangspunkt finde en samtale sted med barnet eller den unge. Samtalen kan undlades, i det omfang barnets eller den unges modenhed eller sagens karakter i afgørende grad taler imod samtalens gennemførelse.

Den børnefaglige undersøgelse skal resultere i en begrundet stillingtagen til, om der er grundlag for at iværksætte foranstaltninger, og i bekræftende fald af hvilken art disse bør være. Hvis der er iværksat foranstaltninger sideløbende med, at undersøgelsen gennemføres, jf. [§ 52](#), stk. 2, skal der desuden tages stilling til, om disse foranstaltninger skal videreføres. Der skal være oplysninger om, hvordan forældremyndighedsindehaveren og barnet eller den unge stiller sig til foranstaltningerne, og om der er forhold i familien eller i dennes omgivelser, som kan bidrage til at klare vanskelighederne.

Den børnefaglige undersøgelse skal afsluttes senest 4 måneder efter, at kommunalbestyrelsen bliver opmærksom på, at et barn eller en ung kan have behov for særlig støtte. Hvis

undersøgelsen undtagelsesvis ikke kan afsluttes inden 4 måneder, skal kommunalbestyrelsen udarbejde en foreløbig vurdering og snarest herefter afslutte undersøgelsen.

I forbindelse med den børnefaglige undersøgelse skal kommunalbestyrelsen vurdere, om der skal foretages en undersøgelse af eventuelle andre børn i familien. En undersøgelse kan gennemføres som én samlet undersøgelse for flere børn i familien, dog således at der tages højde for børnenes individuelle forhold.

## **BØRNESAMTALE**

Efter servicelovens § 48 skal der inden der træffes afgørelse efter servicelovens § 52 finde en samtale sted med barnet eller den unge herom. Samtalen kan undlades, hvis der umiddelbart forinden er gennemført en samtale med barnet eller den unge ved gennemførelse af en børnefaglig undersøgelse, jf. servicelovens § 50. Samtalen kan finde sted uden samtykke fra forældremyndighedens indehaver og uden dennes tilstedeværelse, når hensynet til barnets eller den unges bedste taler herfor.

Samtalen kan undlades, i det omfang barnets modenhed eller sagens karakter i afgørende grad taler imod samtaleens gennemførelse. Kan samtalen ikke gennemføres, skal barnets holdning til den påtænkte afgørelse søges tilvejebragt. Lovboks slut.

### **1.1.3 Handleplan**

#### **LOVBOKS: KRAVET OM HANDLEPLAN**

Det følger af servicelovens § 140, at kommunalbestyrelsen skal udarbejde en handleplan, inden der træffes afgørelse om foranstaltninger, jf. servicelovens §§ 52, 76 og 76 a. Betyder hensynet til barnet eller den unge, at man ikke kan afvente udarbejdelsen af en handleplan, er en kortfattet angivelse af formålet med foranstaltningen tilstrækkelig. Det påhviler da kommunalbestyrelsen snarest muligt og senest inden 4 måneder at opstille en handleplan.

Handleplanen skal angive formålet med indsatsen, og hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet. Handleplanen skal tage udgangspunkt i resultaterne af den børnefaglige undersøgelse af barnets eller den unges forhold, jf. servicelovens § 50. Handleplanen skal i forhold til de problemer, der er afdækket i undersøgelsen, indeholde konkrete mål i forhold til barnets eller den unges trivsel og udvikling i overensstemmelse med det overordnede formål med støtten, jf. § 46.

Handleplanen skal desuden angive indsatsens forventede varighed. I sager om anbringelse uden for hjemmet, jf. servicelovens § 52, stk. 3, nr. 7, og § 58, skal en handleplan tillige angive, hvilke former for støtte der selvstændigt skal iværksættes over for familien i forbindelse med, at barnet eller den unge opholder sig uden for hjemmet, og i tiden efter barnets eller den unges hjemgivelse. Lovboks slut.

### **1.1.4 Støtteforanstaltninger efter servicelovens § 52**

#### **LOVBOKS: OM STØTTEFORANSTALTNINGER**

Ifølge serviceloven § 52 skal kommunalbestyrelsen træffe afgørelse om foranstaltninger efter stk. 3, når det må anses for at være af væsentlig betydning af hensyn til et barns eller en ungs

særlige behov for støtte. Kommunalbestyrelsen skal vælge den eller de foranstaltninger, som bedst kan løse de problemer og behov, der er afdækket gennem den børnefaglige undersøgelse efter § 50.

Støtte efter stk. 3 kan kun iværksættes efter gennemførelse af en børnefaglig undersøgelse, jf. § 50. Hvis særlige forhold taler herfor, kan der dog iværksættes foreløbig eller akut støtte efter stk. 3 sideløbende med undersøgelsen.

Stk. 3. Kommunalbestyrelsen kan iværksætte hjælp inden for følgende typer af tilbud:

1. Ophold i dagtilbud, fritidshjem, ungdomsklub, uddannelsessted el.lign.
2. Praktisk, pædagogisk eller anden støtte i hjemmet.
3. Familiebehandling eller behandling af barnets eller den unges problemer.
4. Døgnophold, jf. § 55, for både forældremyndighedsindehaveren, barnet eller den unge og andre medlemmer af familien i en plejefamilie, i en kommunal plejefamilie, på et godkendt opholdssted eller på en døgninstitution, jf. § 66, stk. 1, nr. 1, 2, 5 og 6, eller i et botilbud, jf. § 107.
5. Aflastningsordning, jf. § 55, i en plejefamilie, kommunal plejefamilie eller netværksplejefamilie eller på et opholdssted eller en døgninstitution, jf. § 66, stk. 1, nr. 1-3, 5 og 6.
6. *Udpegning af en fast kontaktperson for barnet eller den unge eller for hele familien.*
7. Anbringelse af barnet eller den unge uden for hjemmet på et anbringelsessted, jf. § 66.
8. Formidling af praktiktilbud hos en offentlig eller privat arbejdsgiver for den unge og i den forbindelse udbetaling af godtgørelse til den unge.

Anden hjælp, der har til formål at yde rådgivning, behandling og praktisk og pædagogisk støtte. Lovboks slut.

### **1.1.5 Kontaktpersonordningen**

Kontaktpersonordningen kan spænde fra en begrænset støttefunktion i forhold til for eksempel den unges skolegang til en mere omfattende støttefunktion, der kan yde støtte til hele barnets eller den unges livssituation. Kontaktpersonen kan dermed udfylde flere forskellige funktioner afhængig af, hvad barnet eller den unge har behov for.

En kontaktperson kan have funktion af en personlig rådgiver, hvis et barn eller en ung skønnes at have behov for vejledning og rådgivning om for eksempel uddannelse, arbejde, fritid eller som led i et vilkår ved tiltalefrafald. En kontaktperson vil dermed have til opgave at rådgive og vejlede om en række praktiske forhold, der skønnes at kunne støtte barnet eller den unge i opvæksten eller med hensyn til de fremtidige leve- og arbejdsvilkår.

En kontaktperson kan også have til opgave at støtte den unge på det nære og personlige plan ved at være til rådighed, når barnet eller den unge har behov for en voksen til at læsse bekymringer over på, tale med eller blive opmuntret af. I den situation vil det være kontaktpersonens rolle at forholde sig til den unges samlede situation på linje med, hvad der normalt ville være forældrenes opgave. Det er derfor vigtigt, at den, der udpeges som kontaktperson er en person, som barnet eller den unge føler sig tryk ved.

*”Der er ikke regler for, hvem der kan være kontaktperson. Det vil således være en konkret vurdering, kommunen foretager i det enkelte tilfælde. Det kan ikke udelukkes, at det i*

*særlige tilfælde kan være relevant, at et familiemedlem får denne rolle”  
(pkt. 359 i Vejledning nr. 3 til serviceloven).*

Kommunerne opfordres til, at udpegningen af kontaktperson til den unge sker under hensyntagen til den enkelte unges behov og interesser.

En mulig kontaktperson vil ofte skulle findes i et barns eller en ungs nærmiljø i form af for eksempel en pædagog, en lærer, en klubmedarbejder, en idrætstræner eller en anden voksen person, som barnet har tillid til eller at det vurderes, at et sådan tillidsforhold meget hurtigt vil kunne blive etableret. Kontaktpersonen skal samtidig kunne stille krav til og korrigere eller om nødvendigt stoppe barnet eller den unge, hvis han eller hun udviser uacceptabel adfærd.

Samme kontaktperson kan være tilknyttet flere børn eller unge med problemer og flere forskellige familier.

En kontaktperson til hele familien skal sørge for en koordineret indsats over for hele familien. Når en kontaktperson tilknyttes hele familien indebærer det, at indsatsen udover at inddrage forældre og børn eller unge også skal inddrage eventuelle andre familiemedlemmer, som kan være af betydning for en forandring for hele familien. Inddragelsen af andre familiemedlemmer kan især være relevant i forhold til familier med anden etnisk baggrund end dansk, hvor for eksempel onkler, tanter, bedsteforældre, eller forældre uden del i forældremyndigheden med videre kan spille en væsentlig rolle i familiens hverdag.

Der kan være tilfælde, hvor der på grund af familiernes anden etniske baggrund end den danske er brug for en kontaktperson med særlig indsigt i disse forhold. For eksempel en person, der har samme etniske baggrund. En sådan person, som er velintegreret i det danske samfund vil i sit virke som rollemodel kunne støtte og hjælpe familien med at ændre forholdene i hjemmet.

Der kan tilknyttes en kontaktperson til hele familien uanset om den unge har eller får tildelt en kontaktperson. Af nr. 320 til Vejledning nr. 3 til serviceloven fremgår, at det her blandt andet må sikres, at de to kontaktpersoner forfølger et fælles mål, og at ansvarsfordelingen mellem kontaktpersonerne er klar og veldefineret.

Af vejledningen fremgår kun få oplysninger omkring matchet mellem den unge og kontaktpersonen. Eksempelvis at hvis der er tale om en kontaktperson, der udfylder en mentorfunktion, at det i disse tilfælde kan være relevant at udpege en person, der aldersmæssigt og socialt matcher den unge godt.

En kontaktperson kan også fungere som mentor eksempelvis for unge kriminelle, og hermed varetage en funktion som rollemodel og sparringspartner for den unge. Mentoren kan fungere som rollemodel for den unge og støtte og vejlede den unge til at leve en tilværelse uden kriminalitet. Mentorfunktionen er kun et tilbud til den unge, som den unge kan modtage eller fravælge. Den unge kan i givet fald selv få indflydelse på, hvem der bliver udpeget til at varetage mentorfunktionen.

### **1.1.6 Kontaktperson til unge i efterværn**



## LOVBOKS: KONTAKTPERSON TIL UNGE I EFTERVÆRN

Ifølge servicelovens § 76, stk. 2, kan kommunalbestyrelsen træffe afgørelse om, at en kontaktperson udpeget efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6 kan opretholdes efter det fyldte 18. år.

Kommunalbestyrelsen kan også jf. servicelovens § 76, stk. 3, nr. 2 tilbyde unge, der umiddelbart inden det fyldte 18. år er eller var anbragt uden for hjemmet, støtte i form af en kontaktperson frem til at det fyldte 23. år.

Jf. § 76, stk. 5 skal kommunalbestyrelsen tilbyde en kontaktperson til unge, der umiddelbart inden det fyldte 18. år er eller var anbragt uden for hjemmet uden samtykke fra forældremyndighedsindehaveren og den unge, der er fyldt 15 år støtte i form af en kontaktperson frem til det fyldte 23. år. Støtten tilbydes unge, der ikke tilbydes støtte i form af opretholdelse af et døgnophold efter stk. 3, nr. 1.

Jf. § 76, stk. 6 skal kommunen tilbyde unge, der umiddelbart inden det fyldte 18. år er eller var anbragt uden for hjemmet på eget værelse, kollegium eller kollegielignende opholdssteder, jf. § 66, stk. 1, nr. 4, støtte i form af en kontaktperson frem til det fyldte 19. år. Støtten tilbydes unge, der ikke tilbydes støtte i form af opretholdelse af døgnophold efter stk. 3, nr. 1. Lovboks slut.

Kontaktpersoner til unge i efterværn kan for eksempel være en mentor, der udgør en gennemgående og stabil voksenkontakt for den unge, der dermed ikke forsvinder, når den unge eksempelvis når en bestemt alder eller afslutter en strafafsoning. Kontaktpersonen kan være en person, som den unge kan tale med om eventuelle problemer, men kontaktpersonen kan også gå med den unge til møder i forvaltningen eller andre steder, hvor den unge har behov for en voksen til at skabe ekstra tryghed. Kontaktpersonen kan som mentor også i højere grad agere rollemodel og sparringspartner for den unge i efterværn. Kontaktpersonen kan også i forhold til unge i efterværn have en mere rådgivende funktion i forhold til at fastholde tilknytning til uddannelse, arbejde eller private netværk. Kontaktpersonen kan også bidrage til at give den unge nye kompetencer og styrke samt ballast til at stå på egne ben (*Social og pædagogisk Håndbog. Kontaktperson.* Henriksen m.fl. SPUK Socialt og Pædagogisk Udviklings- og Kursuscenter ApS. 2011. )

### 1.1.7 Kommunens opfølgingspligt

#### LOVBOKS:KOMMUNENS OPFØLGINGSPLIGT

Ifølge servicelovens § 70 skal kommunalbestyrelsen senest 3 måneder efter, at der er iværksat en foranstaltning over for barnet/den unge vurdere, om indsatsen skal ændres, og om handleplanen, jf. § 140, skal revideres. Kommunalbestyrelsen skal herefter med højst 6 måneders mellemrum foretage en sådan vurdering. Afgørelse om revision af handleplanen træffes så vidt muligt med samtykke fra forældremyndighedsindehaveren og den unge, der er fyldt 15 år.

## Bilag 2: Metode

Undersøgelsens formål er at undersøge kommunernes anvendelse af kontaktpersonordningen efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6.

Undersøgelsens hovedfokus er på

- hvordan kommunerne bruger kontaktpersonordningen, herunder bevillingspraksis, opfølgning og match af kontaktperson og ung
- hvilke unge og familier, der får bevilget en kontaktperson
- hvilke typer af støtte, kommunerne giver som led i kontaktpersonordningen.

Undersøgelsen er baseret på en række datakilder:

- En landsdækkende spørgeskemaundersøgelse blandt kommunerne
- En kvalitativ gennemgang af 20 sager fra de fem største kommuner
- Gruppeinterview med myndighedssagsbehandlere i de fem største kommuner
- Gruppeinterview med kontaktpersoner i de fem største kommuner
- Enkeltinterview med unge med kontaktperson i de fem største kommuner
- Registeranalyse på individdata fra Danmarks Statistiks register om forebyggende foranstaltninger
- Gennemgang af kommunernes kvalitetsstandarder om kontaktpersonordningen

TABEL 1 UNDERSØGELSESPØRGSMÅL OG ANVENDTE METODER

Undersøgelsesspørgsmål	Spørgeskema	Sagsgennemgang	Interview sagsbehandlere	Interview kontaktpersoner	Interview unge med kontaktperson	Registeranalyse	Gennemgang af kvalitetsstandarder
Hvordan bruger kommunerne ordningen?	X		X			X	X
Hvad er indeholdt i støtteindsatsen?		X	X	X	X		
Hvem bevilliges og på hvilken baggrund?		X	X		X		

### Spørgeskema

I maj 2017 sendte vi et spørgeskema ud til alle landets kommuner, der fremgår af bilag 4. Da nogle kommuner arbejder med servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6 i flere forskellige afdelinger, præciserede distributionsmailen, at hvis dette var tilfældet, skulle kommunen svare på mailen med kontaktoplysninger på de relevante afdelinger. Dette resulterede i, at i alt 30 supplerende spørgeskema blev sendt til afdelinger i kommuner, der arbejder med foranstaltningen.

Fra de 96 kommuner, har 88 kommuner svaret på spørgeskemaet. Vallensbæk Kommune og Ishøj Kommune samt Læsø Kommune og Frederikshavn Kommune har indgået forpligtende samarbejde på kontaktpersonområdet og udarbejdede derfor én samlet besvarelse for to kommuner. En enkelt af besvarelsene kom fra en afdeling, der ikke arbejdede med servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6. Besvarelsen indgår derfor ikke i analysen. Den kom dog fra

en kommune, hvor en anden afdeling, der bevilger kontaktperson havde besvaret spørgeskemaet. Det betyder, at der stadig er svar fra 88 kommuner, hvilket giver en samlet svarprocent på 92 procent. En kommune bemærker, at de i deres afdelinger eksempelvis kun har målgruppen, unge under 15 år, og at der ikke er oplyst tal for den anden afdeling.

Det har dog ikke været muligt at validere, at der er svar fra alle relevante afdelinger i hver kommune, så der bør tages med som forbehold i forhold til den samlede opgørelse af tallene fra spørgeskemaet.

Temaerne i spørgeskemaet var:

- Omfanget af kommunens kontaktpersoner
- Kommunens retningslinjer ved brug af kontaktpersonordningen
- Kontaktperson som led i en efterværnsindsats
- Kontaktperson til hele familien
- Arbejdsgang ved bevilling af kontaktperson
- Kommunens erfaringer ved visitering til kontaktperson

Til kvalificering af spørgeskemaet har Ankestyrelsens fagkontor, der behandler klagesager om kontaktpersonordningen, kvalitetssikret spørgeskemaet inden udsendelse, ligesom også medarbejdere fra to kommuner har bidraget til at kvalificere spørgeskemaet inden udsendelse.

### **Kvalitativ sags gennemgang**

Der er indkaldt 20 sager fra de fem største kommuner (indkaldelsesbrevet fremgår af bilag 5). Formålet med sags gennemgangen er at få et kvalitativt indblik i, hvilke børn og unge som bevilliges en kontaktperson, herunder hvilke problemstillinger, der søges afhjulpet med støtten. Gennemgangen af sagerne skete dermed ikke med henblik på at lave en materiel og juridisk vurdering af sagsbehandlingen, hvilket er tilfældet for Ankestyrelsens praksisundersøgelser.

For hver sag blev der udfyldt et analyseskema med oplysninger om sagen, der er relevante for undersøgelsens fokus, et kort resumé og en tidslinje over sagsforløbet.

På baggrund af de 20 analyseskemaer er der udarbejdet anonymiserede sagseksempler, der indgår i selve rapporten, og tre tidslinjer, der fremgår af bilag 3.

### **Interview**

Vi har i sommeren og efteråret 2017 gennemført 18 interview, som fordeler sig på følgende tre interviewtyper:

- Fem gruppeinterview med myndighedssagsbehandlere
- Fem gruppeinterview med kontaktpersoner
- Otte enkeltinterview med otte unge med fast kontaktperson

Interviewkommunerne var Aalborg, Aarhus, Esbjerg, København og Odense.

Interviewene har tilsammen dækket følgende temaer:

- Målgruppe
- Typer af problemstillinger
- Organisering og bevilling i kommunen
- Opstart af fast kontaktperson

- Planlægning af indsats
- Støtteindsatsens indhold
- Typer af støtte
- Opfølgning
- Brug af interne og private kontaktpersoner
- Vurdering af lovgivningen

Det er en medarbejder i børne- og ungeforvaltningen i hver af de fem interviewkommuner, der har stået for at finde de relevante sagsbehandlere, kontaktpersoner og unge til interview. Der er ingen af de unge, vi har interviewet, der havde kontaktperson som følge af et handicap, hvorfor dette perspektiv er fraværende i undersøgelsen. Det samme gælder en familie med kontaktperson. Desuden har vi kun interviewet en kontaktperson for hele familien, hvorfor denne del af ordningen kun er belyst i et begrænset omfang.

Citater og tekststykker i undersøgelsen, hvor vi refererer fra specifikke interviews, har været sendt i faktisk høringsproces hos interviewpersonerne.

### **Registeranalyse**

Gennem Statistikbanken er der lavet et udtræk, der viser antallet af kontaktpersonforløb i hver enkelt kommune i 2016.

I tillæg til disse tal har Ankestyrelsen fået adgang til individdata fra Danmarks Statistik på registret om forebyggende foranstaltninger fra 2013-2016. Efter datarens og omkodning, har vi beregnet varighed af kontaktpersonforløb og hvilke forebyggende foranstaltninger, kommunen har til den unge inden bevilling af en kontaktperson.

### **Gennemgang af kvalitetsstandarder**

I forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen har vi bedt kommunerne om også bedt om at indsende deres kvalitetsstandard for brug af kontaktpersonordningen eller deres retningslinjer for timefastsættelse for ordningen. Det er dog ikke alle kommuner, der har en kvalitetsstandard på området, da det ikke er et lovkrav.

Til de kommuner, der ikke indsendte et link til deres kvalitetsstandard eller beskrev disse i forbindelse med deres besvarelse af spørgeskemaet, udsendte vi en opfølgningmail. Vi har gennemgået kvalitetsstandarderne for at se, om der er angivet retningslinjer for fastsættelse af timetal ved bevilling af kontaktperson.

## Bilag 3: Organisering af indsatsen

Dette bilag beskriver, hvordan de fem interviewkommuners kontaktpersonindsats var organiseret på interviewtidspunktet. Formålet med bilaget er at danne baggrund for undersøgelsens analyser.

### **Aalborg Kommunes organisering med fokus på bevilling af kontaktperson**

Familiegrupperne i Aalborg Kommune har en Modtagelse, der vurderer, om en bevilling efter servicelovens § 11, stk. 3, er tilstrækkelig, eller om der skal gennemføres en børnefaglig undersøgelse, der kan medføre bevilling af en kontaktperson. Det er teamlederen i Familiegruppen, som har kompetence til at bevilge kontaktperson, jf. servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6.

Fra sagsbehandleren får de interne kontaktpersoner en beskrivelse af de unge, der skal matches med en kontaktperson. Kontaktpersonerne kan byde ind på opgaven i forhold til et visitationsskema, der bliver forelagt på det ugentlige teammøde – 'Makkerskabsmøde' - i Ungeteamet. På mødet deltager både sagsbehandlere og de interne kontaktpersoner. I forhold til match af eksterne kontaktpersoner, har teamlederen oplysninger på de eksterne kontaktpersoner, som matchet mellem ung og kontaktperson foregår på baggrund af.

Aalborg Kommune råder over 16 kontaktpersoner i eget korps (interne) og 250 eksterne kontaktpersoner. Kommunen estimerer, at 90 procent af kontaktpersonerne er professionelle (for eksempel kontaktpersoner fra kommunens eget korps eller på tilkøbte kontrakter), mens de resterende 10 procent stammer fra de unges netværk (for eksempel skolelærere, pædagoger, familie, nære venner af familie mv.). Pr. 1. maj 2017 ifølge kommunens besvarelse af Ankestyrelsens spørgeskemaundersøgelse.

### **Aarhus Kommunes organisering med fokus på bevilling af kontaktperson**

Familie, Børn og Unge er et område i Aarhus Kommunes socialforvaltning, der består af seks søjler, herunder blandt andet Familiecentret. I Familiecentret er en modtagelse, som blandt andet kan bevilge forebyggende foranstaltninger jf. servicelovens § 11, stk. 3, eksempelvis fra Red Barnets besøgsvenner.

Alle bevillinger af kontaktperson jf. servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6, går igennem enten en fagkoordinator eller en afdelingsleder fra de forskellige afdelinger i Familiecentret. Det kan være i Dagrådgivningen, men det kan også være i Flygtningerådgivningen, Ungerådgivningen, Småbørnsrådgivningen eller Døgnrådgivningen, der på et sagsmøde skal godkende, at der bliver bevilget en kontaktperson. Herefter laver sagsbehandleren en henvisning til koordinatoren i teamet for Kontaktpersonsordningen, eller også finder sagsbehandleren selv en egnet kontaktperson, der så efterfølgende bliver ansat af koordinatoren. I teamet for Kontaktpersonsordningen er et kartotek, hvor alle kontaktpersoner er beskrevet i forhold til deres kompetence- og interesseområder. Det danner udgangspunktet for match af den unge og kontaktpersonen.

Der er to måder, sagsbehandlerne kan bevilge kontaktperson til enten den unge eller hele familien på:

Enten kan de visitere de unge til Ungdomscentret, hvor der er et team af interne kontaktpersoner. Her bliver de unge indskrevet til en kontaktperson som del af en "pakke". Der kan ofte følge andet med som del af en pakke, eksempelvis et gruppeforløb. Visitationen fordeler sagerne til Ungdomscentret på baggrund af den børnefaglige undersøgelse i forhold til, hvilken foranstaltning der skal iværksættes. Målgruppen for Ungdomscentret er unge, der er fyldt 14 år. Aarhus Kommune har en Ungevejledning for de unge, der har deres sag visiteret til Ungdomscentret. Ungevejledningen har en vifte af tilbud, herunder misbrugsbehandlere, psykologer mv.

Alternativt kan sagsbehandleren gennem en koordinator matche den unge med en ekstern kontaktperson.

Aarhus Kommune råder over 236 kontaktpersoner i eget korps (interne) og 10 eksterne kontaktpersoner. Kommunen estimerer, at 75 procent af de eksterne kontaktpersoner stammer fra de unges fagprofessionelle netværk, mens de resterende 25 procent stammer fra de unges private netværk. Pr. 1. maj 2017 ifølge kommunens besvarelse af Ankestyrelsens spørgeskemaundersøgelse.

### **Esbjerg Kommunes organisering med fokus på bevilling af kontaktperson**

Esbjerg Kommune har en familierådgivning, hvor alle kommunens sagsbehandlere er placeret. Sagsbehandlerne er fordelt på forskellige distrikter. Familierådgivningen består organisatorisk bl.a. af en forvisitation og et bagland med diverse teams specialiseret inden for specifikke målgrupper.

Kommunen har et ungehus, hvor kommunens ungekonsulenter, der alle har en socialfaglig baggrund, er placeret. Kommunens kontaktpersoner er som regel ansat gennem Ungehuset og får også supervision derfra. Koordinatoren i Ungehuset deltager ofte i matchingen af unge og kontaktpersoner blandt andet på baggrund af en opringning fra familierådgivningens socialrådgivere, idet koordinatoren har et stort kendskab til de forskellige kontaktpersoner. Esbjerg Kommune har også et Ungecenter Ekstern, der tilbyder behandlingsindsatser for unge med psykiske problemstillinger. Ankestyrelsen har dog ikke gennemført interview med kontaktpersoner fra Ungecenter Ekstern.

I Familierådgivningen er sagsgangen sådan, at når der er udarbejdet en børnefaglig undersøgelse, kommer den konkrete sag på et visitationsmøde. På visitationsmødet deltager lederen af Familierådgivningen og repræsentanter fra de forskellige tilbud. Der deltager typisk også en faglig koordinator samt en distriktsleder fra myndighedsafdelingen. Op til visitationsmødet har sagsbehandleren udarbejdet et skriftligt sagsoplæg, som bliver fremlagt på visitationsmødet. På mødet bliver det i fællesskab besluttet, hvilken indsats der skal iværksættes overfor den unge og i hvilken størrelsesorden. Siden 1. januar 2017 har det været muligt efterfølgende at regulere timetallet for eksempelvis kontaktpersoner.

Esbjerg Kommune råder over 46 kontaktpersoner i eget korps (interne) og 48 eksterne kontaktpersoner. Kommunen estimerer, at 82 procent af kontaktpersonerne er professionelle (for eksempel kontaktpersoner fra kommunens eget korps eller på tilkøbte kontrakter), mens de resterende 18 procent stammer fra de unges netværk (for eksempel skolelærere, pædagoger, familie, nære venner af familie mv.). Pr. 1. maj 2017 ifølge kommunens besvarelse af Ankestyrelsens spørgeskemaundersøgelse.

### **Københavns Kommunes organisering med relevans for kontaktpersonordningen**

Københavns Kommune har i alt seks myndighedsenheder, hvis målgruppe er børn og unge med særligt behov for støtte. Kommunen har blandt andet et familiehus, hvor der kan laves gruppeforløb for unge, der er bevilget en kontaktperson, jf. servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6. Når Københavns Kommune modtager en underretning på et barn, bliver der oprettet en sag. Herefter foregår der en visitationsproces, og sagen går til en af de seks myndighedsenheder. Hvis det viser sig, at barnet/den unge har en social sag i forvejen, håndterer undersøgelsesgruppen i den pågældende myndighedsenhed henvendelsen, og undersøgelsesgruppen peger enten på en foranstaltning efter servicelovens § 52 eller ingen foranstaltning. En af foranstaltningerne kan for eksempel være en kontaktpersonordning til en udsat ung.

Vi har interviewet sagsbehandlere ansat i to af de seks myndighedsenheder fra henholdsvis Indre By/Østerbro og Brønshøj/Husum/Vanløse. Desuden har Ankestyrelsen interviewet sagsbehandlere fra Borgercenter Handicap, hvor alle bevillinger til borgere med handicap i kommunen er samlet.

Af interviewet med sagsbehandlerne i Københavns Kommune fremgår, at der er forskellige processer for bevilling af kontaktperson på tværs af de enkelte enheder:

- I myndighedsenheden Indre By/Østerbro har koordinatoren bevillingskompetencen. Beslutningen om, hvorvidt en ung skal bevilges en kontaktperson eller ej, bliver taget på et sagsmøde. Her er hele gruppen af sagsbehandlere til stede og skal være enige, når der skal bevilges en kontaktperson. Forklaringen er, at de enkelte sager ikke bliver tildelt en specifik sagsbehandler, men den unges sag er derimod centrets sag.
- I myndighedsenheden Brønshøj/Husum/Vanløse har afdelingslederen bevillingskompetencen og kan beslutte, hvorvidt der skal bevilges en kontaktperson eller ej. Afdelingslederen har kendskab til de enkelte sager fra en månedlig sagsgennemgang af de enkelte sagsbehandleres åbne sager.
- I Borgercenter Handicap har et visitationsudvalg bevillingskompetencen på baggrund af et visitationsskema udfyldt af sagsbehandleren. Beslutningen om, hvorvidt der skal bevilges en kontaktperson eller ej, bliver truffet på et ugentligt teammøde.

Københavns Kommune råder på tværs af både udsatte børn- og ungeområdet og handicapområdet over 45 kontaktpersoner i eget korps (interne) og 102 eksterne kontaktpersoner. For at sagsbehandlerne kan gøre brug af en ekstern kontaktperson, skal det fremgå af bevillingen. Kommunen estimerer, at 90 procent af kontaktpersonerne er professionelle (for eksempel kontaktpersoner fra kommunens eget korps eller på tilkøbte kontrakter), mens de resterende 10 procent stammer fra de unges netværk (for eksempel skolelærere, pædagoger, familie, nære venner af familie mv.). Pr. 1. maj 2017 ifølge kommunens besvarelse af Ankestyrelsens spørgeskemaundersøgelse.

### **Odense Kommunes organisering med relevans for kontaktpersonordningen**

Odense Kommune har en Design- og Indsatsenhed, hvor matchning af forebyggende foranstaltninger finder sted, herunder matching af kontaktpersoner. Design og Indsatsenheden råder over en database med oplysninger om kommunens kontaktpersoner, herunder deres faglige baggrund, pædagogiske erfaringer, sproglige kompetencer med videre. I databasen indgår oplysninger om 280 kontaktpersoner.

Design- og Indsatsenheden er organiseret under kommunens Center for Indsatser til Børn og Unge (CIBU), men funktionsmæssigt ligger enheden imellem Børne- og Ungerådgivningen (BUR), som indstiller til foranstaltninger og CIBU. Design- og Indsatsenheden tilbyder de vederlagsansatte kontaktpersoner intromøder (til alle nyansatte), uddannelsesforløb til personer, der ikke har afsluttet en mellemlang eller højere videregående uddannelse, temaaftener med oplæg fra professionelle familiebehandlere og gruppesupervision.

Når BUR modtager en underretning, bliver sagen visiteret til et Vagt- og Visitationsteam, som vurderer hvorvidt, der er tale om et barn, en ung eller en familie med et særligt støttebehov. I så fald bliver sagen givet videre til de forskellige afsnit til udarbejdelse af børnefaglig undersøgelse. Hvor sagen bliver placeret afhænger af, hvilket skoledistrikt familien bor i.

Når den børnefaglige undersøgelse er færdiggjort, og handleplanen er udarbejdet, bliver der fremsendt en indstilling til Design- og Indsatsenheden. BUR har kompetencen til at angive omfang, varighed og opstartsdato til kontaktpersoner. Design- og Indsatsenheden har kompetencen til at vælge kontaktpersonen.

Ved valg af kontaktperson skelner Design- og Indsatsenheden mellem nedenstående typer af kontaktpersoner:

- Vederlagsansatte kontaktpersoner (kontaktpersonsjobbet er som udgangspunkt deres bibeskæftigelse). De vederlagsansatte kontaktpersoner bliver enten matchet fra Design- og Indsatsenhedens database eller fra barnets eget netværk (eksempelvis skolelærere eller fodboldtrænere, som BUR har vurderet egnet til opgaven). Der er tale om timelønsansættelser efter KL's vederlagstakster.
- "Professionelle" kontaktpersoner  
De professionelle kontaktpersoner bliver enten matchet internt i form af ansatte i CIBU eller eksternt fra private virksomheder. De "professionelle" kontaktpersoner er kendetegnet ved, at ansættelsen som kontaktperson er deres primære beskæftigelse, og at de ofte har en eller flere terapeutiske efteruddannelser.

Valget afhænger af sagens kompleksitet, krav fra sagsbehandleren til kontaktpersonen (uddannelsesmæssig baggrund, tidligere erfaring, sproglige kompetencer med videre), ønsker fra den unge selv, belyst i børnesamtalen (ønske til køn, sammenfaldende fritidsinteresser, personlighedstræk mv.).

Odense Kommune estimerer, at 90 procent af kontaktpersonerne er professionelle (for eksempel kontaktpersoner fra kommunens eget korps eller på tilkøbte kontrakter), mens de resterende 10 procent stammer fra de unges netværk (for eksempel skolelærere, pædagoger, familie, nære venner af familie mv.). Pr. 1. maj 2017 ifølge kommunens besvarelse af Ankestyrelsens spørgeskemaundersøgelse.



## Bilag 4: Tre sagsforløb

Vi illustrerer i dette bilag tre eksempler på kontaktpersonforløb, der er udvalgt blandt de 20 sager fra de fem største kommuner, vi har gennemgået kvalitativt som led i undersøgelsen.

Formålet med sagsforløbene er at vise variationen ved at give et indblik i eksempler på forskellige typer af målgrupper og problemstillinger, kontaktpersonordningen kan understøtte.

De tre eksempler er dels udvalgt fordi, der er tale om relativt komplekse sager, og dels fordi de illustrerer, at kommunerne anvender kontaktpersonordningen i servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6 til at afhjælpe en vifte af forskellige typer af problemstillinger.

Sagsforløbene er udformet på baggrund af de tilsendte akter, der som minimum indeholder en børnefaglig undersøgelse, en handleplan, og en afgørelse om enten kontaktperson eller efterværn, samt selve afgørelsen om sidstnævnte.

Sagseksemplerne er udformede som tidslinjer, der afspejler udvalgte nedslagspunkter i de unges liv. Der er kun medtaget nedslagspunkter, hvor der sker ændringer i sagen eller den unges liv. Derfor er alle opfølgninger og statusudtalelser ikke medtaget. Sagseksemplerne er anonymiserede for at undgå, at de unge kan blive genkendt.

### SAGSFORLØB 1

#### **Baggrund**

Den unge, der får bevilget kontaktperson som led i en efterværnsindsats i november 2016, er opvokset i en familie med to søskende hos gifte forældre. Faderen er selvstændig erhvervsdrivende, og moderen er hjemmegående. Familien kom til Danmark fra Tyrkiet for over 30 år siden og har altid været selvforsørgende. Forældrene har motiveret børnene til at passe deres skolegang og få en uddannelse.

Den unge har kendt mange kriminelle siden barndommen. En af den unges venner bliver dræbt. Den unge bliver medlem af en bande for at få hævn over sin ven.

Familien har inden nedenstående episode, som den unge får to års ubetinget fængsel for, ikke tidligere været i kontakt med politiet.

Familien ønsker indledningsvis ikke at samarbejde med de sociale myndigheder, hvilket dog ændrer sig fra juli 2016.

#### **Sagsforløb 1**

**August 2013:** Underretning fra ungdomsskole.

**September 2014:** Underretning fra skole som følge af højt og ikke lovligt fravær.

**Efteråret 2014:** Der bliver udarbejdet en børnefaglig undersøgelse på det foreliggende grundlag, da forældrene ikke vil underskrive en samtykkeerklæring.

**November 2015:** Underretning i forbindelse med sigtelse for indbrud samt knallertkørsel uden kørekort.

**Januar 2016:** Politiet tager den unge med to våben, og den unge bliver varetægtsfængslet en måned.

**Februar – november 2016:** Den unge er varetægtsfængslet i surrogat på en sikret institution og afventer her sin dom. På den sikrede institution bliver der arbejdet på at få den unge ud af bandemiljøet og ind i et Exit program, når den unge bliver 18 år. Sideløbende er den unge ved at tage en 9. klasses afgangseksamen.

**Juni 2016:** Der bliver foretaget en § 43-undersøgelse (registrering og indberetning af magtanvendelse) på den sikrede institution. Her finder man en saks hos den unge.

**September 2016:** Den unge idømmes to års ubetinget fængsel samt ubetinget udvisning af DK. Da den unge er varetægtsfængslet til november 2016, er det ikke muligt at iværksætte efterværn, inden den unge fylder 18 år (i marts 2017). Den unge afviser et ungesamråd.

**Oktober 2016:** Den unge får en dom for omgang med og smugling af våben med hævnmotiver for øje. Dommen lyder på to år, som følge af, at den unge var under 18 år på gerningstidspunktet.

**November 2016:** Af en statusudtalelse fra den sikrede institution fremgår, at den unge i starten var utryg og ikke ville sove med vinduet åbent. Den unge virker motiveret, spiser sundere og har taget 10 kg på. Det har dog ikke været muligt at få den unge til at komme i gang med at træne.

**November 2016:** Den unge starter i lære som mekaniker.

**November 2016:** På et møde med kommunen ytrer den unge ønske om at få en kontaktperson.

**November 2016:** Den unge bliver bevilget kontaktperson i form af efterværn fire timer ugentligt frem til, at den unge bliver myndig under forudsætning af, at Exitplanen bliver overholdt. Målet er, at fastholde den unge i praktik og gennemføre motiverende samtaler for at holde den unge på en sund løbebane. Den unge får tildelt en kontaktperson fra den sikrede institution, som den unge kender i forvejen. Den unge får bevilget 500 kr. i aktivitetspenge per måned.

**Januar 2017:** To måneders statusudtalelse fra kontaktpersonen af hvilken det fremgår, at den første tid med den unge har været positiv. Kontaktpersonen har hjulpet den unge med oprettelse af NemID og E-boks. Den unge underskriver en exitaftale. Det fremgår af aftalen, at det skal undersøges, hvorvidt der kan bevilges efterværn i regi af børne- og ungeforvaltningen.

**Februar 2017:** § 70 opfølgingsindsats tre måneder fra november 2016, hvor foranstaltningen iværksættes (frem for efter handleplanens færdiggørelse, hvilket er normal procedure jf. lovgivningens krav). Af handleplan fremgår, at den unge skal fastholde sin

tilknytning til Exit-programmet og undgå det kriminelle miljø med hjælp fra kontaktpersonen. Det er kontaktpersonens opgave at støtte den unge med hjælp fra forældrene i en proces hen imod normalitet i hverdagen, herunder at passe et arbejde (møde til tiden og modtage ordrer fra mester)

**April 2017:** Den hidtidige kontaktpersons timetal sættes op til syv timer ugentligt frem til, at den unges afsoning begynder med den hidtidige kontaktperson. Begrundelsen er, at det er vanskeligt for den unge at klare sig med de bevilgede fire timer ugentligt i en bande-exit-periode, hvor det er vanskeligt at fravælge gamle venner.

**Maj 2017:** Start på restafsoning på en ungdomsafdeling i et statsfængsel. Da Kriminalforsorgen ikke har kunnet finde et alternativt afsoningssted, inden den unge fyldte 18 år, skal den unge afsones de resterende 16 måneder i et almindeligt fængsel. Det betyder, at den unge ikke kan forsætte i sin arbejdspraktik med henblik på at komme på teknisk skole for at uddanne sig til mekaniker. Årsagen er, at den unges handleplan først blev færdig ultimo januar 2017, og først herefter har kommunen sendt anmodningen om alternativ afsoning afsendt.

**Maj 2017:** Afgørelse om reducere af antal timer med kontaktperson til et besøg om statsfængslet, under forudsætning af at den eksisterende kontaktperson kan få besøgstilladelse. Afgørelsen er begrundet i et mål om at fastholde den unges positive adfærd og udvikling samt fastholde den positive relation til kontaktpersonen.

**Juni 2017:** Den unge får afslag på ansøgning om straks frigang.

## SAGSFORLØB 2

### Baggrund

Den unge, der får bevilliget kontaktperson, er det ældste barn ud af flere søskende. Forældrene er skilt, og faren har fuld forældremyndighed. Den unge bor hos faren, indtil faren får konstateret en sygdom.

Derefter flytter den unge hjem til moren, som har psykiske udfordringer i form af PTSD og depression og derfor har derfor et begrænset mentalt overskud i forhold til den unge. Flytningen er en omvæltning for alle parter, og den unge har det svært med det.

Den unge har flere skoleskift i løbet af sin skolegang, der er præget af manglende trivsel, mobning og skolefravær til følge. Den unge har i flere år være belastet af kraftig overvægt, selvskadende adfærd og manglende overskud.

### Sagsforløb 2

**Juli 2014:** Den unge kommer på julemærkehjem. Underretning om selvskadende adfærd.

**Maj 2015:** Den unge får bevilliget et efterskoleophold og 10 psykologsamtaler på baggrund af en belastende situation i hjemmet.

**Juli 2015:** Kommunen bevilliger dækning af udgifter til sommerlejr.

**Februar 2016:** Underretning om gentagende udeblivelse fra tandlægen. Som opfølgning på underretningen beder kommunen efterskolen om en statusudtalelse med henblik på at vurdere behovet for en børnefaglig undersøgelse i forbindelse med ansøgning om støttetimer og psykologsamtaler.

**Maj 2016:** Børnefaglig undersøgelse bliver påbegyndt, da både sagsbehandler og efterskolen vurderer, at et længerevarende kontaktpersonforløb er nødvendigt. Den børnefaglige undersøgelse skal afdække, hvilke uafklarede behov den unge har, og hvordan disse kan tilgodeses. Psykolog og efterskolen udarbejder statusudtalelser.

**Juni 2016:** Der bliver afholdt børnesamtale.

**September 2016:** Den unge får bevilliget kontaktperson to timer ugentligt indtil juli 2017. Der tildeles en kontaktperson fra den unges fagprofessionelle netværk. Den unge skal støttes på det sundheds-, udviklings- og adfærdsmæssige område for at styrke personlig udvikling og opbygning af kompetencer til at indgå i sociale relationer. Bevillingen bliver begrundet i vanskeligheder i opvæksten.

Af handleplanen fremgår det, at kontaktpersonen skal hjælpe den unge med 23 delmål, der dækker over bl.a.

- motion og vægttab,
- personlig hygiejne,
- at passe skolegang og lektier,
- få fritidsinteresser og gode venskaber,
- styre temperament,
- erkende egne behov og øge selvværd og
- åbne op for svære følelser blandet andet i forhold til familien.

**December 2016:** I forbindelse med opfølgningen på kontaktpersonordningen vurderer kommunen, at den unge profiterer af ordningen og udvikler sig i den rette retning. Den unge fortæller, at det går bedre både fagligt og socialt. Den unge oplever også et større overskud i hverdagen.

**April 2017:** Den unge får bevilliget endnu et år på efterskole efter servicelovens § 52 a.

**Maj 2017:** Børnesamtale som opfølgning (jf. servicelovens § 70, stk. 1), hvor kommunen vurderer, at den unge trives og udvikler sig positivt på efterskolen. Bevillingen for

kontaktperson bliver forlænget endnu et år, men støtten bliver nedsat til en time ugentligt efter både barnets ønske og efterskolens vurdering. Handleplanen fortsætter uændret.

Ordningen fortsættes med begrundelsen om, at gøre den unge klar til videre uddannelsesforløb, personlig, faglig udvikling og et videre selvstændigt voksenliv. Ifølge journalnotat i sagen vil der i november 2017 blive fulgt op på afgørelsen fra maj 2017.

## SAGSFORLØB 3

### Baggrund

Den unges far er død i oprindelseslandet, og moren er flygtet til Danmark med den unge og tre ældre søskende da den unge var fire år gammel. Moren har PTSD, taler ikke dansk og kan ikke skrive eller læse. Børnene bliver derfor inddraget og får et voksenansvar tidligt, da de hjælper moren med at læse og svare på breve om økonomi.

I 2013 går den unge i gymnasiet og har udviklet et hashmisbrug, som den unge dyrker med venner fra familiens kulturelle baggrund. Den unge føler sig splittet mellem de kulturelle forventninger fra familien og det liv, den unge lever med danske venner, kæreste og hash. Den unge klarer sig fint i skolen og vil gerne læse videre efter gymnasiet, men får ingen støtte i forhold til dette ønske fra hjemmet.

Den unge overgår til efterværn i slutningen af 2013 med henblik på at støtte en positiv udvikling, støtte skolegangen og overgangen til voksenliv. I perioden mellem 2015 og 2017 er den unge i en positiv udvikling og mindsker sit hashbrug. Den unge kæmper med dumpede eksamener på sin uddannelse og følelsesmæssig ustabilitet.

### Sagsforløb 3

**Juni 2006:** Socialfaglig undersøgelse. Den unge er 12 år og vurderes at være glad og sund, men at have for meget voksenansvar i hjemmet, da moren hverken kan læse eller skrive og har dårligt helbred. Den unge samt søskende vurderes at mangle en voksen som kan guide og støtte dem i deres udvikling. Den unges ene ældre søskende har allerede en kontaktperson som vurderes at være et oplagt valg som kontaktperson for den unge.

**November 2012:** Indstilling til forlængelse af kontaktperson i henhold til servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6.

**Juni 2013:** Indstilling til forlængelse af kontaktperson i henhold til servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6 samt § 76, da barnet bliver 18 år i september. Den unge skal støttes i at være stoffri, undgå uhensigtsmæssige relationer, støttes i forhold til fritidsjob og gymnasium. Den unge får ikke meget støtte hjemmefra, så kontaktpersonen er en af de vigtigste og mest stabile voksne i den unges liv. Opfølgning og revidering af handleplan.

**Juli 2014:** Indstilling til forlængelse af kontaktperson i henhold til servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6 jf. § 76 i samme lov. Overgang til efterværn. Det vurderes at den unge fortsat har brug for støtte. Opfølgning og revidering af handleplan.

**Oktober 2014:** Indstilling til forlængelse af kontaktperson i henhold til servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6 jf. § 76 i samme lov. Overgang til efterværn. Det vurderes, at den unge fortsat har brug for støtte. Kontaktperson beskriver, at barnet er klemmt mellem de to kulturer, den unge befinder sig i. Den unge går på universitetet og har bestået sin første eksamen. Det bliver vurderet, at den unge fortsat har et støttebehov grundet familiære problemstillinger. Der er desuden bekymring for, at den unge vil droppe ud af skolen, og at den unges hashmisbrug vil stige, hvis kommunen fjerner støtten til den unge. Opfølgning og revidering af handleplan.

**April 2015:** Henvendelse fra kontaktperson vedr. graviditet og medicinsk abort.

**April 2015:** Indstilling til bevilling af spiral efter servicelovens § 11, stk. 4, nr. 2.

**Juni 2015:** Bevilling af enkeltudgift i forbindelse med kontaktpersonordningen. Aktivitetsbeløb til mad, da den unge er meget undervægtig.

**August 2015:** Bevilling af enkeltudgift i forbindelse med kontaktpersonordningen. Aktivitetsbeløb til mad, da den unge er meget undervægtig.

**Februar 2016:** Opfølgning på handleplan. Det bliver vurderet, at den unge er i en positiv udvikling med gode karakterer, vægtøgning og mindsket hashforbrug. Det bliver også vurderet, at den unge fortsat har brug for støtte grundet en følelsesmæssig sårbar tilstand, og at den unge let bliver påvirket af sin syge mor.

**Oktober 2016:** Opfølgning på kontaktpersonordningen og efterværn. Den unge bliver vurderet at være i en positiv udvikling og ryger ikke længer hash i hverdagene. Den unge er dog fortsat følelsesmæssig ustabil.

**Oktober 2016:** Indstilling og bevilling af fortsat efterværn jf. servicelovens § 76. Der skal ved efterfølgende opfølgning vurderes, hvorvidt timetallet kan nedsættes, og der skal lægges plan for en eventuel udfasning.

**April 2017:** Opfølgning på kontaktpersonordningen og efterværn. Fortsat positiv udvikling, og den unge profiterer af støtten. Der skal fortsat arbejdes med den unges følelsesmæssige situation og hashforbrug i weekenderne. Desuden fokus på færdiggørelse af uddannelse og overgang til voksentilværelsen.

## Bilag 5: Spørgeskema til kommunerne

Spørgeskemaundersøgelse om kommunernes brug af kontaktpersonordningen efter servicelovens § 52, stk.3 nr. 6.

Ankestyrelsens undersøgelse om kontaktpersonordningen

Børne- og Socialministeriet har bedt Ankestyrelsen om at gen-nemføre en undersøgelse af kommunernes anvendelse af kontaktpersonordningen efter servicelovens § 52, stk. 3 nr. 6. Fo-kus for undersøgelsen er omfang og retningslinjer for kommunens brug af kontaktpersoner samt kommunens erfaringer ved visitering til kontaktperson efter ovennævnte bestemmelse.

Spørgeskemaet omfatter følgende emner:

- 1) Omfanget af kommunens kontaktpersoner
- 2) Kommunens retningslinjer ved brug af ordningen
- 3) Kontaktperson som led i en efterværnsindsats
- 4) Kontaktperson til hele familien
- 5) Arbejdsgang ved bevilling af kontaktperson
- 6) Kommunens erfaringer ved visitering til kontaktperson

Vi anbefaler, at spørgeskemaet besvares af en medarbejder med konkret viden om ovennævnte emner.

Det tager ca. 30 min. at besvare spørgeskemaet. Det kan dog være nødvendigt at indhente nogle oplysninger forud for selve besvarelsen af spørgeskemaet bl.a. vedrørende antallet af kontaktpersoner i kommunen pr. 1. maj 2017. Det kan derfor være en fordel at printe spørgeskemaet ud på forhånd. Ved at klikke på printerikonet i venstre hjørne har du mulighed for at printe et tomt spørgeskema, hvor alle spørgsmål fremgår.

Når du klikker videre til næste side i spørgeskemaet er besvarelsen automatisk gemt. Du kan indtil fristens udløb gå ind i skemaet og ændre eller tilføje ved at gå ind på [www.datafabrikken.dk](http://www.datafabrikken.dk) og indtaste den vedsendte 12-cifrede kode. Det vil også sige, at du kan besvare en del af spørgeskemaet, lukke det og vende tilbage og færdiggøre besvarelsen på et senere tidspunkt. Vær opmærksom på, at der er automatiske spring imellem spørgsmålene i skemaet, når det besvares elektronisk. Det betyder, at du ikke nødvendigvis vil få stillet alle spørgsmålene, som fremgår af den printede udgave.

Fristen for din besvarelse er den 6. juni 2017.

Tak for din deltagelse.

Analysekontoret, Ankestyrelsen

Baggrund  
Kommune  
Kontaktoplysninger

Indledningsvis vil vi bede dig om at udfylde oplysninger om, hvem der svarer på spørgeskemaet

Navn

\_\_\_\_\_

Titel

\_\_\_\_\_

Arbejdssted/afdeling

\_\_\_\_\_

Mail

\_\_\_\_\_

Afgør I sager om kontaktpersoner i henhold til servicelovens §52, stk. 3 nr. 6 i den afdeling, du sidder i?

- (1)  Ja  
 (2)  Nej

1) Omfanget af kontaktpersoner i kommunen

Hvor mange kontaktpersoner råder kommunen over pr. 1 maj 2017? (angiv antal)

(Med råder over henvises der til alle kontaktpersoner som kommunen potentielt kan anvende - både personer, der kan bevilges nu, og personer, der indgår i et kontaktpersonforløb på nuværende tidspunkt).

I kommunens eget kontakt-personskorps? \_\_\_\_\_

På tilkøbte kontrakter (fra private leverandører el. lign.)? \_\_\_\_\_

Estimer venligst, hvor stor en procentdel af jeres kontakt-personer, som udgøres af hhv. professionelle kontaktpersoner fra børnenes eller de unges eget netværk

Angiv estimatet i % for hver af de enkelte typer af kontaktpersoner. Vær opmærksom på, at de to estimater skal summe til 100 % i alt.

Professionelle kontaktpersoner (fx. kontaktpersoner fra kommunens eget korps eller på tilkøbte kontrakter) \_\_\_\_\_

Kontaktpersoner fra børnenes netværk (fx. skolelærere, pædagog, familie, nære venner af familien mv.) \_\_\_\_\_

Et eksempel på en fordeling kunne således være, at professionelle kontaktpersoner udgør 70 % kontaktpersoner fra børnenes eget netværk udgør 30 %

Eventuelle bemærkninger

\_\_\_\_\_

Kontaktpersoner fra børnenes eller de unges eget netværk

Om kontaktpersoner fra børnenes eller de unges eget netværk:

Skelner I mellem hhv.



kontaktpersoner fra børnenes fagprofessionelle netværk (fx. skolelærer, pædagog, klubmedarbejder, fodboldtræner eller lig-nende)  
 kontaktpersoner fra børnenes private netværk (fx. familie, næ-re venner af familien, naboer mv.)?

- (1)  Ja  
 (2)  Nej

Kontaktpersoner fra børnenes eller de unges eget net-værk

Estimer venligst, hvor stor en andel af kontaktpersonerne fra børnenes netværk, som udgøres af hhv.

kontaktpersoner fra børnenes fagprofessionelle netværk  
 kontaktpersoner fra børnenes private netværk.

Angiv estimatet i procent for hver af de enkelte typer af kon-taktpersoner. Vær opmærksom på, at de to estimer skal summe til 100 % i alt.

Kontaktpersoner fra fagpro-fessionelle netværk \_\_\_\_\_  
 Kontaktpersoner fra private netværk \_\_\_\_\_

Forebyggende indsatser efter servicelovens § 11, stk. 3

Bevilliger I forebyggende indsatser efter servicelovens § 11, stk. 3 i jeres afdeling?

- (1)  Ja  
 (2)  Nej

Forebyggende indsatser efter servicelovens § 11, stk. 3

Estimer venligst hvor mange forløb med støtteperson I har be-vilget efter servicelovens § 11, stk. 3 nr. 4 i 2016 i din afdeling? En støtteperson kunne eksempelvis være en mentor. (angiv an-tal forløb)

\_\_\_\_\_   
 Eventuelle bemærkninger

2) Kommunens retningslinjer ved brug af kontaktpersonordningen efter § 52, stk. 3 nr. 6

Har I retningslinjer i jeres afdeling for, hvor mange timer pr. uge, kontaktpersoner skal yde støtte i den enkelte sag efter servicelovens § 52, stk. 3 nr. 6?

Retningslinjer refererer til alle former for skriftligt materialer om kommunens kontaktpersonsordning. Der kan derfor både være tale om kommunens serviceniveauer, kvalitetsstandarder, arbejdsgangsbeskrivelser eller lignende.

- (1)  Ja, angiv antal timer \_\_\_\_\_  
 (2)  Nej  
 (3)  Ved ikke

Indsæt venligst et link fra kommunens hjemmeside til de ret-ningslinjer du anvender i dit arbejde vedrørende servicelovens §52, stk. 3 nr. 6:

Eventuelle bemærkninger til brugen af retningslinjer

---



---



---

Har I retningslinjer for, hvor længe et kontaktpersonforløb som udgangspunkt skal vare?

- (1)  Ja, angiv antal uger \_\_\_\_\_
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

Eventuelle bemærkninger

---



---

Har I retningslinjer for hvilke problemstillinger, der som udgangspunkt kan bevilges en kontaktperson til?

- (1)  Ja
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

Hvis ja, hvilke problemstillinger er der tale om?

---



---

3) Kontaktperson som led i en efterværnsindsats

Bruger I særlige kontaktpersoner i forbindelse med børn og unge i efterværn?

- (1)  Ja, angiv hvilke \_\_\_\_\_
- (2)  Nej
- (3)  Ved ikke

Er omfanget af et kontaktpersonforløb som led i en efterværnsindsats typisk det samme, som når støtten bliver givet efter servicelovens § 52, stk. 3 nr. 6?

- (1)  Ja
- (2)  Nej, angiv hvordan det adskiller sig \_\_\_\_\_
- (3)  Ved ikke

Er varigheden af et kontaktpersonforløb som led i en efterværnsindsats typisk den samme, som når støtten bliver givet efter servicelovens § 52, stk. 3 nr. 6?

- (1)  Ja
- (2)  Nej, angiv hvordan den adskiller sig \_\_\_\_\_
- (3)  Ved ikke

4) Kontaktperson til hele familien

Er omfanget af et kontaktpersonforløb til hele familier typisk det samme, som når støtten bevilges et enkelt barn/en enkelt ung?

- (1)  Ja
- (2)  Nej, angiv hvordan det adskiller sig \_\_\_\_\_
- (3)  Ved ikke

Er varigheden af et kontaktpersonforløb til hele familier typisk den samme, som når støtten bevilges et enkelt barn/en enkelt ung?

- (1)  Ja  
 (2)  Nej, angiv hvordan den adskiller sig \_\_\_\_\_  
 (3)  Ved ikke

#### 5) Arbejdsgang ved bevilling af kontaktperson

Har den enkelte sagsbehandler i din afdeling selv bevillingskom-petence til at træffe afgørelse om bevilling af kontaktperson?

- (1)  Ja, fuld bevillingskompetence  
 (2)  Ja, begrænset til en bestemt beløbs-grænse.

Angiv beløbsgrænse \_\_\_\_\_

- (3)  Nej, det har ledelsen  
 (4)  Nej, det har kommunens visitations-udvalg  
 (5)  Andet \_\_\_\_\_

Bruger I ledelsesinformation om effekten af kontaktpersonordningen?

- (1)  Ja  
 (2)  Nej  
 (3)  Ved ikke

#### 5) Arbejdsgang ved bevilling af kontaktperson

Uddyb venligst hvilke typer data til ledelsesinformation, I kan trække, og om I gør aktivt brug heraf.

---



---

#### 6) Kommunens erfaringer ved visitering til en kontaktperson

Er der nogen typer af problemstillinger, som I har erfaring med, at kontaktpersonordningen er særlig hensigtsmæssig til at afhjælpe?

---



---

Angiv eventuelle typer af problemstillinger, som I har erfaring med, at kontaktpersonordningen ikke er velegnet til at afhjælpe?

---



---

Eventuelle afsluttende bemærkninger

---



---

Tak for din besvarelse. Du kan printe din besvarelse ved at trykke på printerikonet nedenfor.

## Bilag 6: Indkaldelsesbrev

Kære XX

Børne- og Socialministeriet har bedt Ankestyrelsen om at gennemføre en undersøgelse af kommunernes anvendelse af kontaktpersonordningen efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6. Formålet med undersøgelsen er et ønske fra ministeriets side om at øge det samlede videngrundlag om foranstaltningen, herunder hvordan kommunerne anvender foranstaltningen, hvilken type støtte, kommunerne yder, samt hvem der udgør målgruppen for foranstaltningen.

I undersøgelsen indgår bl.a. en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse udsendt til alle kommuner medio maj måned 2017 og en kvalitativ sagsgennemgang af i alt 20 sager fra de fem største kommuner.

Dette brev vedrører alene den kvalitative sagsgennemgang af de 20 konkrete sager.

Formålet med sagsgennemgangen er bl.a. at kaste lys over, hvilke børn og unge, der får bevilget en kontaktperson, herunder hvilke problemstillinger, kommunerne søger at afhjælpe med støtten.

Til brug for sagsgennemgangen skal vi bede din kommune om at **indsende i alt fire sager til Ankestyrelsen**.

Frist for indsendelse af sagerne er

**onsdag d. 21. juni 2017**

### **Sager, der indkaldes**

Vi skal bede om, at sagerne fordeles sådan:

- Tre sager, hvor der er bevilget kontaktperson efter servicelovens § 52, stk. 3, nr. 6
- En sag, hvor der bevilget kontaktperson som led i en efterværnsindsats efter servicelovens § 76, stk. 2-5

### **Relevante sagsakter skal vedlægges**

For at vi kan bedømme sagerne på et fyldestgørende grundlag, skal I indsende samtlige sagsakter i den enkelte sag inden for perioden 29. april 2015 – 29. april 2017.

Herunder

- Handleplaner
- Børnefaglige undersøgelser
- Journalnotater
- Øvrige relevante bilag

Herudover skal I medsende de akter, I finder relevante i forhold til det samlede sagsforløb – også selv om det ligger udenfor den toårige periode angivet ovenfor.

Herunder

- Afgørelse om bevilling af støtte efter servicelovens § 11, stk. 3

- Afgørelse fra børne- og ungeudvalget om barnet/den unge
- Udtalelser/oplysninger fra anbringelsessted
- Øvrige fagpersoners udtalelser om barnet
- Børnesamtaler
- Psykologisk/psykiatrisk undersøgelse om barnet
- Underretninger om barnet/den unge

Vær opmærksom på ikke at sende dupletter af de forskellige akter.

### **Udvælgelse af sager**

For at sikre en tilfældig udvælgelse af sagerne i undersøgelsen, skal kommunen udvælge de tre seneste sager med afgørelse om bevilling af fast kontaktperson efter servicelovens § 52, stk. 3 nr. 6, der er truffet før **1. maj 2017**.

Desuden skal kommunen udvælge den seneste sag med afgørelse om bevilling af kontaktperson efter servicelovens § 76, stk. 2-5, der er truffet før **1. maj 2017**.

### **Alle fire sager skal desuden opfylde følgende kriterier:**

- Sagerne må ikke have været anket til og/eller behandlet i Ankestyrelsen.
- Sagerne må heller ikke have været behandlet af Ankestyrelsen efter servicelovens § 65.

### **Kontakt mellem Ankestyrelsen og kommunen**

Af hensyn til den fremtidige dialog om undersøgelsen skal Ankestyrelsen bede kommunen om at udpege en kontakt hurtigst muligt med ansvar for fremsendelse af de anmodede sager.

Kontaktoplysninger på vedkommende (navn, e-mail og telefonnummer) bedes sendt til Ankestyrelsen på [XX@ast.dk](mailto:XX@ast.dk) mærket "Kontaktpersonordningen" i emnefeltet.

### **Sagerne skal indsendes via FTP-server**

Sagerne skal indsendes digitalt til Ankestyrelsen via en FTP-server. Det kræver, at I installerer en opkobling på en FTP-server, se den tilsendte guide "Guide til elektronisk indsendelse af sager" herom.

Det kan være en god ide at sætte en aftale op med en fra jeres IT-afdeling og teste, om det virker inden, I går i gang med at finde de konkrete sager. Andre kommuner har været meget glade for den løsning, men hvis den ikke virker for jer, kan I få anvist andre måder at indsende sagerne på. Ved spørgsmål hertil er I velkomne til at kontakte XX [XX@ast.dk](mailto:XX@ast.dk).

Stor tak på forhånd for jeres hjælp!

Med venlig hilsen