

---

Januar 2021

# Inddragelse af børn og unge ved valg af ind- sats og opfølg- ning



---

Ankestyrelsen

## 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.: 978-87-7811-394-8

# Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1	SAMMENFATNING	5
	<b>Hovedresultater</b>	<b>7</b>
	<b>Læsevejledning</b>	<b>11</b>
KAPITEL 2	HVAD ER GOD INDDRAGELSE?	13
	<b>God inddragelse</b>	<b>13</b>
	<b>God inddragelse afhænger af individuelle forhold</b>	<b>14</b>
KAPITEL 3	RELATION OG KONTAKT TIL SAGSBEHANDLER	17
	<b>Sagsbehandleren skal kende min forhistorie – og ikke skiftes ud</b>	<b>17</b>
	<b>Sagsbehandleren skal kunne sætte sig i mit sted og møde mig, hvor jeg er</b>	<b>18</b>
	<b>Sagsbehandleren skal være engageret og vise oprigtig interesse</b>	<b>19</b>
	<b>Sagsbehandleren skal kommunikere klart og ærligt</b>	<b>23</b>
	<b>Andre fagpersoner er også vigtige</b>	<b>25</b>
	<b>Møder som et rum for inddragelse</b>	<b>26</b>
KAPITEL 4	VALG AF INDSATS	30
	<b>Alle kender årsagen til indsatsen</b>	<b>31</b>
	<b>Indsatser iværksat på den unges eget initiativ</b>	<b>32</b>
	<b>Spurgt, men ingen klar holdning</b>	<b>34</b>
	<b>Oplever eller husker ikke at være blevet spurgt om deres holdning</b>	<b>37</b>
	<b>Spurgt, men ikke hørt</b>	<b>39</b>
	<b>Andre kan måske tage bedre beslutninger</b>	<b>41</b>
KAPITEL 5	HANDLEPLANEN	43
	<b>Flere kender formål og til dels mål med indsatsen, men ikke deres handleplan</b>	<b>44</b>
	<b>Nogle kender hverken handleplan eller mål med indsatsen</b>	<b>46</b>
	<b>For enkelte er handleplanen et aktivt og kendt redskab</b>	<b>47</b>
KAPITEL 6	OPFØLGNING	49

<b>Flere husker ikke opfølgning i form af samtaler med sagsbehandleren</b>	<b>50</b>
<b>Inddraget i opfølgningen på indsatsen</b>	<b>51</b>
<b>Opfølgning via andre fagpersoner</b>	<b>52</b>
<b>Inddragelse og orientering ved ændringer er vigtigt</b>	<b>53</b>
<b>BILAG 1 METODE OG DATAGRUNDLAG</b>	<b>55</b>
<b>Hvad er inddragelse?</b>	<b>55</b>
<b>Interview med børn og unge</b>	<b>55</b>

---

## KAPITEL 1

# Sammenfatning

Social- og Indenrigsministeriet har bedt Ankestyrelsen om at gennemføre en undersøgelse om kommunernes inddragelse af udsatte børn og unge i deres eget sagsforløb.

### UNDERSØGELSENS FORMÅL

Formålet med undersøgelsen er at belyse

- hvad der ifølge børn og unge kendetegner god inddragelse
- hvordan børn og unge oplever kommunernes inddragelse af dem i forskellige led i deres sagsforløb.

Undersøgelsen fokuserer på børn og unges oplevelse af inddragelse i forbindelse med valget af en indsats og opfølgning på indsatsen – herunder ved udarbejdelse og revidering af hand-leplanen.

---

### METODE OG DATAGRUNDLAG

- Undersøgelsen er baseret på interview med 16 børn og unge i alderen 11-17 år.
- De interviewede børn og unge modtog på interviewtidspunktet støtte efter § 52, stk. 3, i serviceloven. De modtog enten familiebehandling, havde en kontaktperson eller var anbragt i en plejefamilie, på et opholdssted, en døgninstitution eller på eget værelse.
- Undersøgelsen giver eksempler på, hvordan børn og unge oplever at blive inddraget i deres eget sagsforløb. Den giver ikke nødvendigvis et repræsentativt billede.
- Undersøgelsen præsenterer børnene og de unges egen oplevelse. Vi har ikke spurgt sagsbehandlere eller andre omkring dem, om de har oplevet forløbet anderledes.

Undersøgelsens metode uddybes i bilag 1.

---

# §

## **BARNET ELLER DEN UNGE SKAL INDDRAGES LØBENDE**

Det fremgår af servicelovens § 1, stk. 3, at hjælp efter denne lov skal tilrettelægges i samarbejde med borgeren – i dette tilfælde barnet eller den unge. Derudover angiver servicelovens § 46, stk. 3, blandt andet, at barnets eller den unges synspunkter altid skal inddrages med passende vægt i overensstemmelse med alder og modenhed. Det gælder både i forbindelse med

- valg af indsatser, herunder efter § 52
- udarbejdelse og revidering af handleplanen efter § 140
- opfølgning efter § 70.

Kommunen skal desuden ifølge serviceloven

- tale med barnet om den påtænkte foranstaltning før der træffes afgørelse, jf. § 48
- i anbringelsessager foretage mindst to årlige tilsynsbesøg på anbringelsesstedet, hvor der tales med barnet eller den unge. Det kaldes også det personrettede tilsyn.

Inddragelse af børn og unge er også belyst i en række tidligere undersøgelser, som har vist, at mange børn og unge ikke bliver inddraget tilstrækkeligt eller i overensstemmelse med lovgivningens krav.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Fx Børns Vilkår, 2017: "Ret til inddragelse. En kvalitativ undersøgelse af børns oplevelse af inddragelse i deres sagsforløb"; Børns Vilkår, 2019: "Svigt af børn i Danmark – status 2019"; Børnerådet, 2012: "De prøver at gøre det så normalt som muligt. Et indblik i 113 anbragte børn og unges liv"; VIVE, 2018: "Anbragte børn og unges trivsel 2018"; Ankestyrelsen, 2020: "Børnesagsbarometret 2020"; Ankestyrelsen, 2019: "Kommunernes brug af handleplaner til anbragte børn og unge".

## GOD INDDRAGELSE ER...

...at blive spurgt  
...at blive hørt  
...at blive set  
...at blive orienteret

## HOVEDRESULTATER

### Hvad kendetegner god inddragelse?

Når vi ser på tværs af interviewene er god inddragelse for de interviewede børn og unge kendetegnet ved følgende:

#### ? At blive spurgt

Børnene og de unge føler sig inddraget, når sagsbehandleren spørger dem om deres holdning. Og især, når de oplever, at de har et valg – fx at de har mulighed for at takke nej til at have samtaler med en familiebehandler.

#### 👂 At blive hørt

De føler sig inddraget, når deres ønsker imødekommes. At blive hørt handler også om, at de i et eller andet omfang oplever at være med til at bestemme. Det understreger vigtigheden af at få en god forklaring, når deres ønsker ikke kan imødekommes.

#### 👁️ At blive set

De føler sig inddraget, når sagsbehandleren viser en oprigtig interesse for dem og for, hvordan de har det. Det er desuden vigtigt for flere børn og unge, at beslutningerne vedrørende deres sag tages af nogen, som kender dem godt, og som de selv kender godt - og har tillid til. For nogle børn og unge er det vigtigere end selv at være med til at tage beslutningerne.

#### 💬 At blive orienteret

De føler sig inddraget, når de bliver orienteret om ændringer, kommende møder mv. i god tid. Det er vigtigt for flere af de børn og unge, vi har talt med, at det fx ikke kommer bag på dem, at de skal flytte til et andet sted, eller at sagsbehandleren kommer på uventet besøg.

### Relationen og kontakten til sagsbehandleren er afgørende for god inddragelse

Sagsbehandleren er i kraft af sin myndighedsrolle en nøgleperson i forhold til at sikre inddragelse af barnet eller den unge. Interviewene vidner også om, at relationen og kontakten til sagsbehandleren er afgørende for, om børnene og de unge føler sig inddraget. Det gælder både i forbindelse med møder og anden løbende kontakt.

På tværs af interviewene fremstår følgende forhold som betydningsfulde for, hvordan de interviewede børn og unge generelt oplever deres muligheder for inddragelse:

- Sagsbehandlerens kendskab til barnets eller den unges forhistorie og kontinuitet i relationen.
- Sagsbehandlerens evne til at sætte sig i barnets eller den unges sted og møde dem, hvor de er.
- Sagsbehandlerens personlige engagement og graden af interesse.
- Klar kommunikation og ærlighed.

## KENDSKAB TIL FORHISTORIEN

I forhold til sagsbehandlerens kendskab til barnet eller den unges forhistorie fortæller Anders på 17 år:

*Det er meget nemmere, når han kender historien, bare at gå ind og sige "det her går mig på, og du forstår allerede godt hvorfor, for du har hørt, hvad der er sket". Så skal man ikke sidde og give en eller anden forklaring på, hvorfor det irriterer en, eller hvorfor man har stress over det her. Det hele falder bare i hak, når man kender historien. (Anders, 17 år)*

Sofie på 17 år fortæller, at hun ofte har oplevet sagsbehandlere, der har lyttet "fordi de har fået at vide, at de skal":

*Jeg føler, at der bliver lyttet til mig, fordi det skal der, fordi de har fået at vide, at de skal. Men det, jeg vil, bliver ikke anerkendt. Jeg er sikker på, at de tager det op på møder, og de snakker om det, men de forstår ikke vigtigheden bag det. Så på den måde lytter de, men de lytter måske kun med et halvt øre. (Sofie, 17 år)*

## LYTTER MED ET HALVT ØRE

I dag har Sofie en sagsbehandler, som hun oplever er god til at inddrage hende. Det skyldes blandt andet, at Sofie oplever, at sagsbehandleren støtter hende i de holdninger og ønsker, hun har, og er oprigtigt interesseret i at høre dem.

## MIT RÅD TIL SAGSBEHANDLERE

Martin på 15 år har et godt råd, han gerne vil videregive til sagsbehandlerne:

*Hvis jeg endelig skulle vælge [noget sagsbehandlerne kunne gøre anderledes]. Så skulle det være sådan noget som, at de venter med at læse papirerne op, og går ind og spørger den unge: "Hvordan er det, at du har det? Og hvorfor kommer de og skriver det her?" Ligesom spørge ind til, hvad der sker. (Martin, 15 år)*

Martins råd understreger, at for flere af børnene og de unge er en oprigtig interesse fra sagsbehandleren i dem, og hvordan



## FAGPERSONER UNDERSTØTTER INDDRAGELSE

de har det, afgørende for, at de har en oplevelse af at blive inddraget.

### Andre fagpersoner er også vigtige

Samtidig vidner interviewene om, at andre fagpersoner uden myndighedsansvar kan have en afgørende rolle i forhold til at sikre god inddragelse. Dels ved at bidrage til at barnet oplever at blive inddraget (jf. definitionen af god inddragelse på s. 7). Dels ved at understøtte sagsbehandlerens lovpligtige inddragelse af barnets synspunkter.

Flere af de interviewede børn og unge fortæller fx, at de oplever, at deres kontaktperson eller familiebehandler kender dem bedre end sagsbehandleren. Derfor giver det dem tryghed, når disse fagpersoner fx er med til møder eller på anden vis er involveret i de beslutninger, der bliver taget i sagen. Flere fortæller desuden, at deres kontaktperson eller familiebehandler viderebringer deres ønsker til sagsbehandleren, og på den måde bidrager til, at ønskerne bliver hørt. På den måde understøtter fagpersonerne sagsbehandlerens inddragelse af og samarbejde med barnet eller den unge.

### Inddragelse i sagsforløbet

De følgende resultater handler om de interviewede børn og unges oplevelse af inddragelsen af dem i forbindelse med valg af indsats, handleplan og opfølgning.

#### Ikke alle har en holdning til valget af indsats

Det varierer meget, hvordan de interviewede børn og unge oplever at være blevet inddraget i forbindelse med valget af en indsats.

Nogen har selv bedt om hjælp og i enkelte tilfælde endda peget på en specifik indsats. Idet de har fået hjælp, oplever de overordnet, at deres ønske er blevet imødekommet, og dermed, at de er blevet hørt og inddraget.

Andre har mere eller mindre villigt accepteret en indsats, som sagsbehandleren eller deres forældre har foreslået. De havde ikke en klar holdning til, om der skulle iværksættes en indsats og i så fald af hvilken art. De oplever dog at være blevet spurgt. Det gælder fx Martin på 15 år, der har en kontaktperson:

*Min sagsbehandler spurgte, om jeg syntes, at det ville være en god idé at få en kontaktperson. Og så sagde jeg: "Ja ja, lad os bare prøve noget nyt". (Martin, 15 år)*

Endelig oplever nogen, at indsatsen er blevet iværksat uden, at de mindes at være blevet spurgt om deres holdning. Det

gælder fx Viktor på 11 år, der er flyttet fra en plejefamilie til et opholdssted:

*Lige pludselig, da jeg bare var oppe og spille, så kom hun [plejemoren] bare lige og sagde: "Du skal snart flytte." De sagde det ikke før, at de var i gang med at aftale, at jeg måske skulle herop. Det kan jeg ikke huske i hvert fald. (Viktor, 11 år)*

## BEGRÆNSET INDDRAGELSE

### Kun få kender handleplanen som konkret dokument

Flere af de børn og unge, som vi har talt med, kender godt formålet med indsatsen, og nogle kender de mere konkrete mål med indsatsen. Men det er få, der kender deres handleplan forstået som et konkret dokument. De oplever generelt ikke at være blevet inddraget i udarbejdelse eller revidering af handleplanen.

## AKTIV INDDRAGELSE

Hos dem, der har kendskab til deres handleplan, varierer graden af kendskab og ejerskab meget. Emma på 15 år oplever en stor grad af ejerskab, og er løbende og aktivt inddraget i revideringen af handleplanen:

*Mig og min kontaktperson sidder en gang om måneden og kigger handleplanen igennem. Og så ser vi, hvor langt vi er nået med det, og hvad der kan forbedres ved den [...] [Der ændres på den], når nogle af de ting, der står i handleplanen, er blevet rettet ind og er blevet vendt til at være hverdagsting. (Emma, 15 år)*

Emmas oplevelser er et eksempel på, hvordan inddragelse i arbejdet med handleplanen giver indblik i målene med indsatsen og en klar oplevelse af medbestemmelse.

### Mange husker ikke opfølgning i form af samtaler med sagsbehandleren

Overordnet er der flere af de interviewede børn og unge, der ikke mindes at have oplevet opfølgning på indsatsen i form af samtaler med sagsbehandleren. Det gælder også for børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet. Det kan skyldes forskellige forhold:

- Der har ikke været opfølgning på indsatsen endnu.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Vi har tilstræbt primært at tale med børn og unge, hvor indsatsen var iværksat for relativt nyligt, for at de kunne huske mest muligt fra processen omkring valg af indsats. Det betyder, at indsatsen for nogle af dem kun havde været i gang i et par måneder på interviewtidspunktet. Dermed er det muligt, at sagsbehandleren endnu ikke havde foretaget nogen opfølgning. Derudover blev interviewene gennemført et par måneder efter nedlukningen af samfundet i forbindelse med Covid-19. Perioden med nødlovgivning har formentlig betydet, at nogle kommuner har foretaget mindre opfølgning.

- De har ikke været inddraget i opfølgningen af sagsbehandleren – men måske indirekte fx gennem deres kontaktperson eller familiebehandler.
- De kan ikke huske opfølgning fra sagsbehandleren – enten fordi det er længe siden, eller fordi de har svært ved at skelne forskellige fagpersoner fra hinanden.

Nogle beskriver dog tydeligt, at de er blevet inddraget i forbindelse med opfølgningsmøder med sagsbehandleren. Det gælder fx Kim på 16 år. Han fortæller, at de på opfølgningsmøderne taler om status på målene med indsatsen ud fra en "trappemodel":

*Det har været sådan et trappetrin, kalder vi det. Det var sådan, at først så starter vi her, og så forhåbentlig om noget tid, så ender vi heroppe. Og så er der sådan en hel masse ting, vi skal nå inde i den. (Kim, 16 år)*

## **ORIENTERINGER ER VIGTIGE**

Flere lægger vægt på, at inddragelse og orientering ved ændringer undervejs i sagsforløbet er afgørende for, at de overordnet føler sig inddraget. Sådanne orienteringer kan også betragtes som en vigtig del af opfølgningen på en indsats. Her er det Cecilie på 13 år, der ønsker at blive inddraget og orienteret mere og i bedre tid, når der sker ændringer i indsatsen:

*Altså alle de ting, der er sket for mig, det har jo været meget pludseligt. Så har jeg for eksempel fået det at vide den dag eller dagen efter. (...) Jeg vil gerne vide, hvad der skal ske. Og være med til at bestemme det – eller i hvert fald kunne sige, om det er okay. (Cecilie, 13 år)*

## **LÆSEVEJLEDNING**


Rapporten er opdelt i seks kapitler. Kapitel 1 er denne sammenfatning.

De næste to kapitler præsenterer resultater, der går på tværs af de forskellige led i et sagsforløb:

**Kapitel 2** beskriver, hvad der ifølge de interviewede børn og unge kendetegner god inddragelse.

**Kapitel 3** handler om relationen og kontakten til sagsbehandleren, som er afgørende for de interviewede børn og unges oplevelse af at blive inddraget.

De sidste tre kapitler handler om de interviewede børn og unges oplevelse af inddragelse i konkrete led i deres sagsforløb:



**Kapitel 4** handler om inddragelse i forbindelse med valget af indsats.

**Kapitel 5** handler om inddragelse i forbindelse med udarbejdelse og revidering af handleplanen.

**Kapitel 6** handler om inddragelse i forbindelse med opfølgning på indsatsen.

## KAPITEL 2

**GOD  
INDDRAGELSE  
ER...**

...at blive spurgt  
...at blive hørt  
...at blive set  
...at blive orienteret



## Hvad er god inddragelse?

En del af formålet med undersøgelsen var at identificere eksempler på, hvad der kendetegner god inddragelse ifølge de børn og unge, vi har talt med. Det handler dette kapitel om.

Når vi i resten af rapporten bruger begrebet "inddragelse", henviser det til de interviewede børn og unges egen forståelse af god inddragelse, som præsenteres herunder: At blive spurgt, hørt, set og orienteret.

### GOD INDDRAGELSE

Når vi ser på tværs af interviewene, er god inddragelse for børnene og de unge kendetegnet ved følgende:

#### ? At blive spurgt

Børnene og de unge føler sig inddraget, når sagsbehandleren spørger dem om deres holdning. Fx om de ønsker en kontaktperson eller ej, og om de ønsker at blive anbragt et specifikt sted eller ej. De føler sig især inddraget, når de oplever, at de har et valg – fx at de har mulighed for at takke nej til at have samtaler med en familiebehandler.

#### 👂 At blive hørt

De føler sig inddraget, når deres ønsker bliver hørt og imødekommet, og når de i et eller andet omfang oplever at være med til at bestemme. Det gælder alt fra et ønske om at få en anden kontaktperson eller sagsbehandler til et ønske om at få lov til at se sine venner under en anbringelse. Det er vigtigt for børnene og de unge, at de oplever, at sagsbehandleren forsøger at hjælpe med det, der er vigtigt for dem. Det understreger vigtigheden af at få en god forklaring, når deres ønsker ikke kan imødekommes, så de fortsat kan føle, at deres ønsker er blevet hørt.

Her spiller andre fagpersoner end sagsbehandleren en vigtig rolle i forhold til at understøtte god inddragelse af barnet eller den unge. Dels fordi de ofte hjælper med at viderebringe barnets eller den unges ønsker til sagsbehandleren. Dels fordi de kan være med til at forklare barnet eller den unge, hvorfor det ikke kan blive, som de ønsker.



### **At blive set**

De føler sig inddraget, når sagsbehandleren viser en oprigtig interesse for dem og for, hvordan de har det. Det er desuden afgørende for oplevelsen af at blive inddraget, at de oplever, at sagsbehandleren forstår dem, kender dem og taler deres sag. Flere lægger vægt på, at det styrker deres oplevelse af, at sagsbehandleren "ser" dem, når sagsbehandleren er tilgængelig og stiller sig til rådighed.

Det er desuden vigtigt for flere, at beslutningerne tages af nogen, som kender dem godt, og som de selv kender godt og har tillid til. For nogle børn og unge er det vigtigere end selv at være med til at tage beslutningerne.

I den sammenhæng spiller andre fagpersoner end sagsbehandleren igen en vigtig rolle. Flere af de børn og unge, vi har talt med, oplever, at deres kontaktperson eller familiebehandler udviser en oprigtig interesse for dem og kender dem bedre end deres sagsbehandler. De er derfor også glade for, når disse fagpersoner er med til møder eller på anden vis er involveret i de beslutninger, der tages. Det øger børnene og de unges oplevelse af selv at blive set – og dermed inddraget.



### **At blive orienteret**

De føler sig inddraget, når de bliver orienteret om ændringer, kommende møder mv. i god tid. Det kan være forskellige personer omkring barnet eller den unge, der orienterer dem: Sagsbehandleren, andre fagpersoner (kontaktperson, familiebehandler, plejefamilie, kontaktpædagog el.l.) eller deres forældre. Det er vigtigt for de børn og unge, vi har talt med, at de fx ved, at sagsbehandleren kommer på besøg og hvorfor. Eller at de i god tid bliver forberedt på, at de skal flytte fra et sted til et andet.

## **GOD INDDRAGELSE AFHÆNGER AF INDIVIDUELLE FORHOLD**

Interviewene peger på nogle individuelle forhold, der har stor betydning for, om børnene og de unge oplever at være blevet inddraget – og for sagsbehandlerens muligheder for at sikre god inddragelse.

### **Barnets eller den unges ressourcer og karaktertræk**

Interviewene vidner om, at barnets eller den unges egne ressourcer har stor betydning for, hvordan og hvor meget de oplever at være blevet inddraget.

**RESSOURCE-  
STÆRKE BØRN  
KAN VÆRE  
NEMMERE AT  
INDDRAGE**

*"Hvis nogen siger nej til mig, er det ikke altid, at jeg godtager det" (Sofie, 17 år)*

Ressourcestærke børn og unge kan være nemmere at inddrage, fordi de i højere grad end andre selv insisterer på at blive hørt. Omvendt kan de også være sværere at stille tilfredse. Sofie på 17 år lægger vægt på, at hendes egne personlige ressourcer såvel som hendes netværk har stor betydning for, at hun generelt oplever at have haft medbestemmelse i sin sag. Hun oplever, at medbestemmelsen skyldes hendes egen og netværkets indsats – og ikke kommunens eller sagsbehandlerens forsøg på at inddrage hende:

*Jeg har altid fået lov til at være med til at bestemme, men det er ikke altid, jeg har fået hjælp til det. Det er i hvert fald ikke fra kommunens side (...) For det første har jeg været rigtig stædig. Hvis nogen siger nej til mig, så er det ikke altid, at jeg godtager det. Men så har jeg også haft rigtig mange mennesker omkring mig, som har villet mig og været der. Og det er jo slet ikke alle, der har det, når de er anbragt (...) Jeg synes, at jeg har været inde over min sag, altså jeg er meget klar over min sag, og hvad der er sket og sådan. Så på den måde føler jeg mig inddraget. Men det er også, fordi jeg har villet det. (Sofie, 17 år)*

#### Alder og modenhed

Barnets eller den unges alder og modenhed har også væsentlig betydning for, hvor meget og hvordan de oplever at være blevet inddraget. Det kommer fx til udtryk her, hvor Cecilie fortæller om de samtaler, hun har haft med sin sagsbehandler om, at hun ikke brød sig om sit tidligere anbringelsessted:

*I: Var der undervejs nogen, der spurgte ind til, hvordan det gik, eller hvordan det var at være der?*

*Ja, min sagsbehandler, når han kom.*

*I: Okay. Kan du huske, hvad du sagde til ham om, hvad du syntes?*

*Jeg syntes ikke, det var særligt godt. Jeg kunne heller ikke lide at være der. Man fik ikke særlig meget opmærksomhed, og så når man endelig gjorde, spurgte om man kunne snakke, så var der altid lige fem børn før mig, som skulle snakke eller et eller andet.*

*I: Var det det, du fortalte din sagsbehandler?*

*Nej... ikke på samme måde. Men der var jeg også mindre. Så jeg vidste ikke, hvordan jeg skulle formulere det. (Cecilie, 13 år)*

*"Jeg vidste ikke, hvordan jeg skulle formulere det" (Cecilie, 13 år)*

Anders på 17 år fortæller, at han oplever ikke at være blevet inddraget ret meget, da han var lidt yngre. Han mener selv, at det skyldes, at han ikke har været i stand til at tage gode beslutninger – før nu, hvor han er blevet ældre:

*Jeg føler mere, at der er blevet taget beslutninger om mit liv, fordi jeg lige præcis har været dårlig til at tage beslutninger. Så jeg tror, at mine forslag har været set lidt bort fra de sidste år – indtil nu, hvor jeg tænker lidt mere klart for min fremtid. Der har været nogle år, hvor jeg har følt mig lidt overset og uhørt, men det har så ændret sig, nu når jeg også selv har taget mig sammen og prøvet at gå den rigtige vej. (Anders, 17 år)*

I de efterfølgende kapitler indgår andre eksempler på pointen om modenhed, fx Kim i kapitel 3.

Børnene og de unges oplevelse af, at deres alder og modenhed har betydning for, hvordan og hvor meget, de er blevet inddraget, er i overensstemmelse med servicelovens § 46, stk. 3. Her fremgår det blandt andet, at barnets eller den unges synspunkter skal inddrages med passende vægt i overensstemmelse med alder og modenhed.

Derudover har barnets eller den unges øvrige karaktertræk betydning. Fx fortæller Mads, at han generelt "er meget stille" til møderne med kommunen, fordi det hele handler om ham. Det synes han, er mærkeligt. Det kan gøre det sværere for sagsbehandleren at give Mads en oplevelse af, at han er blevet hørt.

#### **Afsættet for at iværksætte støtte**

Derudover har det stor betydning for de interviewede børn og unges oplevelse af at være blevet inddraget, hvad afsættet for at iværksætte støtte er. Hvis barnet eller den unge selv beder om hjælp – og måske endda peger på en specifik indsats – giver det en følelse af inddragelse, når kommunen imødekommer dette ønske. Det er et godt udgangspunkt for sagsbehandlerens muligheder for at skabe en oplevelse af fortsat inddragelse.

Flere af de børn og unge, vi har talt med, har ikke selv taget initiativ til iværksættelsen af støtte. De havde som udgangspunkt ikke en stærk holdning til, om der skulle iværksættes en indsats og i så fald af hvilken art. For at disse børn og unge skal opleve at være blevet inddraget, kræver det, at sagsbehandleren er særligt opmærksom på at spørge, høre, se og orientere dem.

#### **EGET INITIATIV**

Hvis barnet eller den unge selv beder om hjælp – og måske endda peger på en specifik indsats – giver det en følelse af inddragelse, når kommunen imødekommer dette ønske.



## KAPITEL 3

## Relation og kontakt til sagsbehandler

For mange af de interviewede børn og unge er relationen og kontakten til sagsbehandleren afgørende for, om de oplever at blive inddraget. Det gælder både i forbindelse med møder og anden løbende kontakt. Derfor handler dette kapitel om, hvad de interviewede børn og unge har fortalt, er vigtigt i deres relation og kontakt til deres sagsbehandler. Kapitlet handler også om, hvordan de har oplevet de møder, de har deltaget i med sagsbehandleren og eventuelt andre fra kommunen.

På tværs af interviewene fremstår de følgende overordnede forhold som betydningsfulde:

### FORHOLD AF BETYDNING FOR OPLEVELSEN AF INDDRAGELSE

- Sagsbehandlerens kendskab til barnets eller den unges forhistorie og kontinuitet i relationen.
- Sagsbehandlerens evne til at sætte sig i barnets eller den unges sted og møde dem, hvor de er.
- Sagsbehandlerens personlige engagement og graden af interesse.
- Klar kommunikation og ærlighed.

Disse forhold har dermed betydning for, hvordan de interviewede børn og unge generelt oplever deres muligheder for inddragelse.

### SAGSBEHANDLEREN SKAL KENDE MIN FORHISTORIE – OG IKKE SKIFTES UD

Flere af de interviewede børn og unge fremhæver, at det er afgørende for deres muligheder for inddragelse, at deres sagsbehandler kender dem og deres historie godt. Når sagsbehandleren kender deres forhistorie, er der en række mellemregninger, som de slipper for at skulle redegøre for. Det gør det nemmere at forklare, hvordan de har det, og hvad de ønsker, der skal ske. 17-årige Anders fortæller:

*“Det hele falder bare i hak, når man kender historien” (Anders, 17 år)*

*Det er meget nemmere, når han kender historien, bare at gå ind og sige “det her går mig på, og du forstår allerede godt hvorfor, for du har hørt, hvad der er sket”. Så skal man ikke sidde og give en eller anden forklaring på, hvorfor det irriterer en, eller hvorfor man har stress over det her. Det hele falder bare i hak, når man kender historien. (Anders, 17 år)*

**MANGE HAR  
OPLEVET  
ADSKILLIGE  
SKIFT I  
SAGSBEHANDLER**

**Kontinuitet er vigtigt**

Flere børn og unge fremhæver, at de er mere trygge ved sagsbehandlere, de har haft i længere tid. Omvendt har mange børn og unge oplevet sagsbehandlerskift i deres sagsforløb – ofte adskillige gange. Axel på 12 år har for eksempel haft adskillige sagsbehandlere og synes, de mange skift er irriterende:

*Fordi hvis man så har lært dem at kende, så skal man have en ny, og så skal man lære dem at kende. Det, synes jeg, er lidt irriterende. (Axel, 12 år)*

13-årige Cecilie har også oplevet mange skift i sagsbehandlere og er ofte først blevet orienteret om skiftet, når hun sad til møde med den nye sagsbehandler. Hun oplever skiftene som forvirrende og synes, det er uprofessionelt fra kommunens side:

*Jeg synes bare mere, de skulle have styr på deres ting, sådan at der ikke bare lige pludselig kommer en ny. (Cecilie, 13 år)*

For flere unge fører de mange og ofte rodede sagsbehandlerskift til forvirring og en svækket tiltro til sagsbehandlere i det hele taget. For nogle betyder det også helt lavpraktisk, at relationen til sagsbehandleren og muligheden for kontakt er udfordret, fordi de ikke er ordentligt orienteret om, hvem der er deres sagsbehandler, hvad vedkommende hedder, eller hvilket telefonnummer de kan ringe på.

Det gælder blandt andet Martin på 15 år, som har oplevet mange sagsbehandlerskift. Han kender ikke sin sagsbehandlers telefonnummer og ville ikke vide, hvem han skulle kontakte, hvis ikke sin kontaktperson:

**INGEN KONTAKT  
TIL  
SAGSBEHANDLER**

*I: Hvis du står med et spørgsmål i forhold til kommunen, hvem ville du så ringe til?*

*Jeg ville nok spørge min kontaktperson. Ellers har jeg ikke nogen kontakter til kommunen.*

*I: Så du har heller aldrig selv kontaktet din sagsbehandler? Nej, jeg har heller aldrig nogensinde fået deres numre eller noget. Jeg har aldrig snakket med dem privat eller noget. (Martin, 15 år)*

**SAGSBEHANDLEREN SKAL KUNNE SÆTTE SIG I  
MIT STED OG MØDE MIG, HVOR JEG ER**

For flere af de interviewede børn og unge er det vigtigt, at de oplever, at sagsbehandleren forstår dem. Nogle af dem peger



på, at det kan styrke relationen, hvis sagsbehandleren har personligt kendskab til situationer, som minder om barnet eller den unges egen. Det kan fx være, hvis sagsbehandleren tidligere selv har været i en lignende livssituation. Det kan også være, hvis sagsbehandleren har børn i samme alder. Enkelte fremhæver, at de føler sig bedre forstået, fordi deres sagsbehandler har samme køn som dem selv.

Emma på 15 fortæller, at hun føler sig set og forstået af sin sagsbehandler, fordi sagsbehandleren har et barn på Emmas alder. Emma forklarer her, hvorfor hun synes, det er rart at tale med sagsbehandleren:

*Jeg tror, at det ligger i, at hun selv er mor til en dreng på 15. Så hun ved, hvordan det er, at vi tænker (...) Det ligger nok lidt mere i den der med, at når du selv har børn, der kommer op omkring vores alder, så ved du, hvad vi tænker, og hvad vi tænker uden at sige det. (Emma, 15 år)*

15-årige Jesper oplever derimod ikke, at hans sagsbehandler forstår ham. Han synes, at sagsbehandleren er overpædagogisk og taler ned til ham, og det påvirker hans relation til hende negativt:

*I starten ville jeg ikke tale med hende. Jeg syntes, at hun var irriterende at høre på. Hun talte til mig, som om at jeg var et lille barn. (Jesper, 15 år)*

Jespers relation til sin sagsbehandler uddybes i en case senere i kapitlet.

## SAGSBEHANDLEREN SKAL VÆRE ENGAGERET OG VISE OPRIGTIG INTERESSE

Flere af de interviewede børn og unge fremhæver det som helt afgørende for deres oplevelse af inddragelse, at deres sagsbehandler udviser interesse for dem – og at interessen opleves som oprigtig.

Den form for personlig opmærksomhed gjorde for eksempel en forskel for Emma på 15 år, da hun skulle møde sin sagsbehandler for første gang:



*Hun spurgte, om jeg var okay, fordi jeg havde været igennem en ret hård periode derhjemme lige pt.  
I: Og hvad betød det for dig, at hun spurgte, om du var ok?  
Jeg synes faktisk, at det betød meget. (Emma, 15 år)*

15-årige Martin lægger også vægt på, at det har betydning at blive spurgt ind til af sagsbehandleren. Han oplever, at det tit

**VENT MED AT  
LÆSE PAPIRERNE  
OP**

er andres beskrivelser af hans situation, fx i underretninger, som præger sagsbehandlerens syn på ham, frem for hans egen opfattelse af tingenes tilstand. I den forbindelse ville det gøre en stor forskel, hvis sagsbehandlere i det konkrete møde forholdt sig til ham, før de skelede til sagsakter og indberetninger, fortæller han:

*Hvis jeg endelig skulle vælge [noget sagsbehandlerne kunne gøre anderledes]. Så skulle det være sådan noget som, at de venter med at læse papirerne op, og går ind og spørger den unge: "Hvordan er det, at du har det? Og hvorfor kommer de og skriver det her?" Ligesom spørge ind til, hvad der sker. (Martin, 15 år)*

Sådan oplever Martin ikke, at sagsbehandlerens møde med ham foregår i dag.

17-årige Sofie savner også, at sagsbehandlere i højere grad ser barnet før sagen. Hun efterspørger ligesom Martin, at sagsbehandleren tager udgangspunkt i barnet eller den unges egen oplevelse af sagen frem for at danne sig et forudindtaget syn på barnet eller den unge ud fra det, der står skrevet i sagen:

*Jeg forstår godt, at hun skal sætte sig ind i min sag, men hvis hun havde startet med at høre mig om det (...) Tog udgangspunkt i min side af sagen (...) Hvis man ligesom bare startede med, at jeg fik lov til at forklare og sige, hvordan jeg havde det med det. Så kan det godt være, at det var mega urimeligt, altså et totalt børnesyn, men det var stadig mit syn frem for en eller anden professionel. (Sofie, 17 år)*

Også for andre børn og unge står idealet om at se barnet før sagen i kontrast til deres reelle erfaringer. Flere fortæller om sagsbehandlere, som virker til at følge en procedure slavisk og spørge alene for at kunne udfylde dokumenter. Det giver en oplevelse af, at interessen i dem er proforma, og det har en negativ effekt på deres oplevelse af kontakten med sagsbehandleren – og på oplevelsen af at blive inddraget i det hele taget.

Det gælder blandt andet for Jesper på 15 år. Hans fortælling præsenteres som en case herunder.

### **JESPER: "MIN SAGSBEHANDLER VIRKER SOM EN COMPUTER"**

Jesper er 15 år gammel og bor hos sine forældre. Han har samtaler med en familiebehandler og samtidig en kontaktperson.

Jesper oplever ikke selv, at han har behov for de to støtteindsatser. Indsatserne blev sat i værk, fordi han i en periode tog stoffer, men efter hans eget udsagn var han ude af sit misbrug, inden støtten kom i gang. Han har stadig lidt svært ved at komme i skole, og det synes han godt, han kan bruge støtte til. Men derudover synes han, det er spild af ressourcer.

I Jespers oplevelse af sin sag står sagsbehandleren centralt. Han har fra starten sagt til sin sagsbehandler, at han ikke kunne se meningen med en kontaktperson, men det har ikke ændret på indsatsen.

Han oplever sagsbehandleren som uprofessionel og synes, hun taler ned til ham, fortæller han:

*Hver gang hun siger noget til mig, siger hun: "Jeg ved godt, at du synes, at jeg er irriterende, men jeg skal lige spørge". Og det er bare for meget. Hun skal bare stille spørgsmålene. Det er bare for meget, vi ved jo godt alle sammen, hvorfor vi er her. [...] Jeg er ikke ti år gammel.*

Jespers forhold til sagsbehandleren står i kontrast til hans relation til familiebehandleren. Hende er han glad for, og han sætter pris på det, når hun er med til møder. Han oplever, at familiebehandleren interesserer sig oprigtigt for ham og arbejder på at løse de udfordringer, han fortæller om. Derimod oplever han, at sagsbehandleren ikke reelt går op i at hjælpe ham, men blot følger fastlagte procedurer mekanisk uden reelt at interessere sig for hans situation og for, hvordan han har det:

*Hun skrev ting ned for hver gang, men det er jo, fordi hun skal. Hun siger, at hun skal skrive de her ting ned. Hvor [familiebehandler] siger, jeg vil faktisk rigtig gerne hjælpe dig og vide de her ting (...) Det er lige som at tale til en computer, når jeg taler til [sagsbehandler].*

Ud fra sine erfaringer har Jesper derfor en klar anbefaling til sagsbehandlere, som har med børn og unge at gøre:

*Virk interesseret i dem, og prøv ikke at få det til at lyde som en computer. Giv barnet eller vedkommende en chance for at sige noget og have en mening.*

### **Vær tilgængelig, og stil dig til rådighed**

For flere af de interviewede børn og unge har det stor betydning, at sagsbehandleren eller andre voksne, fx kontaktpersoner, er tilgængelige og udviser en villighed til at komme dem i møde og hjælpe dem med lige netop det, de har behov for. Det kan fx være ved, at sagsbehandleren kommer ud og møder dem i en hverdagssituation, frem for at de selv skal finde måder at møde op på et kontor på ubelejlige tidspunkter. Det kan også være ved, at sagsbehandlere hjælper med at løse opgaver, som ligger uden for deres arbejdsområde. Det har 17-årige Sofie oplevet med sin nuværende sagsbehandler:

*Hun tilbød, at vi kunne mødes et par timer om måneden, og så ville hun så hjælpe med det, og hun ville hjælpe med at søge om SU og sådan noget. Så det har vi gjort. Så hun har ligesom stillet sig til rådighed på en anden måde, end jeg har oplevet andre sagsbehandlere gøre. (Sofie, 17 år)*

Det har for Sofie bidraget meget positivt til hendes relation til sagsbehandleren og hendes oplevelse af at blive set og inddraget.

Flere børn og unge fortæller om sagsbehandlere, som har givet dem private telefonnumre. Det oplever de som en tillidserklæring og som en tilkendegivelse af, at sagsbehandleren er oprigtigt interesseret og gerne vil stå til rådighed – også ud over det, de er forpligtet til i deres arbejdsbeskrivelse. Det øger i høj grad deres oplevelse af at have mulighed for at blive hørt og inddraget.

Emma på 15 år har for eksempel fået sin sagsbehandlers private telefonnummer, og det betyder noget for hende både symbolsk og helt lavpraktisk:

*Hun tager den for det meste altid, når jeg ringer. Og hvis jeg har brug for et møde, så skal jeg skrive det til hende. Så finder hun et så hurtigt som muligt. (Emma, 15 år)*

Martin på 15 understreger også, at sagsbehandlerens personlige engagement og energi er afgørende for oplevelsen af at



“Sagsbehandlerne skal have energien til at kunne gøre det. Det er hårdt at være sagsbehandler” (Martin, 15 år)

## GENNEMSIGTIGE BESLUTNINGS- PROCESSER



## PRÆSENTÉR FLERE MULIGHEDER

blive set og have indflydelse. For ham er en god sagsbehandler én, som spørger ind til personen foran sig og gør sig umage for at hjælpe. Det kræver noget af sagsbehandleren, gør han klart:

*Det handler meget om, at sagsbehandlerne skal have energien til at kunne gøre det, fordi det er hårdt at være sagsbehandler. Det er ikke nemt, og man skal virkelig kunne se – sagsbehandlerne skal kunne se sig selv i sagen. Hvis de ikke kan se sig selv i sagen, så kan de ikke hjælpe, og så skal de trække sig ud. (Martin, 15 år)*

## SAGSBEHANDLEREN SKAL KOMMUNIKERE KLART OG ÆRLIGT

Flere af de interviewede børn og unge nævner, at det har en betydning for deres oplevelse af inddragelse, at sagsbehandleren kommunikerer åbent og ærligt med dem. Det er vigtigt for flere, at beslutningsprocesserne er gennemsigtige. De vil fx gerne orienteres om grundlaget for de beslutninger, der træffes, og indvies i alternative muligheder – også selvom de ikke nødvendigvis skal være med til direkte at vælge mellem dem.

En af dem er Anders på 17 år, som fremhæver, at det fungerer godt, når sagsbehandlere indvier ham i den vifte af muligheder, der er til rådighed. Samtidig må sagsbehandleren gerne styre beslutningen og forklare sagligt, hvad han eller hun ser som den bedste løsning, og på hvilken baggrund. Det giver Anders en fornemmelse af, at der er forskellige værktøjer til rådighed, og at man kan gribe til andre, hvis det første ikke virker. Desuden understøtter det en fornemmelse af, at sagsbehandleren forholder sig specifikt og reflekteret til hans sag, fortæller han:

*Altid lægge noget ekstra på bordet for at sige: "Der er altid mere, vi kan gribe fat i". Altid lægge flere mål, uden at presse for mange mål ned over hovedet på én. Det er lidt med at finde en balance med de unge og ikke bare - igen - følge protokollen. (Anders, 17 år)*

Også Thelma på 12 lægger vægt på åben kommunikation fra sagsbehandleren. Hun oplever selv, at det er svært at få et svar ud af sin sagsbehandler, og det er frustrerende, synes hun:

*Jeg vil bare gerne have, at når hun har et svar, at hun så siger det. (Thelma, 12 år)*

17-årige Sofie har haft forskellige sagsbehandlere og meget blandede oplevelser af dem. For hende er klar og ærlig kommunikation fra sagsbehandleren afgørende for oplevelsen af at blive inddraget. Sofies fortælling præsenteres som en case herunder.

### **SOFIE: "JEG VILLE MED TIL MØDET MED SAGSBEHANDLERENS KOLLEGAER FOR SELV AT TALE MIN SAG"**

Sofie på 17 år har været anbragt uden for hjemmet i flere år. Aktuelt bor Sofie på eget værelse, hvor hun har boet omkring et år.

Undervejs i sit sagsforløb har Sofie haft forskellige sagsbehandlere, og de har gennemgående haft stor betydning for Sofies oplevelse af at være inddraget. Hendes erfaringer med sagsbehandlerne har dog været blandede.

En tidligere sagsbehandler var ifølge Sofie ikke god til at forklare baggrunden for beslutningerne. Sofie oplevede, at sagsbehandleren henviste til interne processer frem for at præsentere reelle argumenter. Hun følte, at hendes mulighed for at komme til orde var en formalitet, men at hendes ønsker ikke reelt blev taget med i betragtning, når beslutningerne skulle træffes. Det fik Sofie til at ønske, at hun kunne få lov at deltage på de interne møder imellem sagsbehandleren og dennes kollegaer:

*Hver gang jeg snakkede med min sagsbehandler, så var det sådan: "Jeg skal lige vende det med de andre, og så kan jeg vende tilbage dig efter torsdag." Og min følelse var ligesom, at jeg rigtig gerne ville med til mødet torsdag for at tale min sag. Jeg føler, at når hun går ind og præsenterer min sag, at hun sidder og siger: "Sofie vil godt have det her, men det ved vi jo godt, det kommer ikke til at ske." Og så er den færdig og afrundet, og så får jeg så mit afslag ugen efter (...) Jeg har ligesom kunnet sige mit, og hun har nikked og ja ja og okay, og så er de gået videre, og så har de siddet og sagt: "Ha ha, nu har hun sagt det her igen, men det ved vi jo godt, at det sker ikke".*

Grundlæggende oplever Sofie, at flere af de sagsbehandlere, hun har haft, har lyttet til hende, men uden nødvendigvis at forstå eller anerkende hendes ønsker:



*Jeg føler, at der bliver lyttet til mig, fordi det skal der, fordi de har fået at vide, at de skal. Men det, jeg vil, bliver ikke anerkendt. Jeg er sikker på, at de tager det op på møder, og de snakker om det, men de forstår ikke vigtigheden bag det. Så på den måde lytter de, men de lytter måske kun med et halvt øre.*

I dag har Sofie en anden sagsbehandler, som hun er glad for. Sofie oplever, at sagsbehandleren lægger vægt på, at Sofies ønsker og behov er vigtige, og påtager sig rollen som en allieret i kampen for at få dem realiseret – samtidig med at hun åbent vedstår sig, at hun er en del af det kommunale system, som kampen ind imellem står imod:

*Hun gør det rigtig godt, fordi hun sørger for at sætte mig i fokus, men hun holder også hele tiden fast i "vi" [sagsbehandleren og kommunen]. Selvom hun var ny sagsbehandler, så var det stadig en beslutning, der var blevet truffet i hendes [regi], altså hun fjernede sig ikke fra den afgørelse, jeg havde fået.*

På den måde oplever Sofie, at sagsbehandleren støtter hende i de holdninger og ønsker, hun har, men også tager kommunens holdninger på sig frem for blot at tale Sofie efter munden. Det gør, at hun ved, hvor hun har sagsbehandleren, og at hun har en mere realistisk forståelse af beslutningsprocesserne. Det styrker hendes oplevelse af både tillid og medbestemmelse.

## ANDRE FAGPERSONER ER OGSÅ VIGTIGE

Interviewene vidner om, at andre fagpersoner omkring børnene og de unge også spiller en afgørende rolle i forhold til at sikre god inddragelse, selvom de ikke har myndighedsansvar. Dels fordi de selv kan spørge og lytte interesseret til barnet eller den unge og derigennem give dem en oplevelse af inddragelse (jf. børnene og de unges forståelse af god inddragelse som beskrevet i kapitel 2). Og dels fordi de kan understøtte sagsbehandlerens lovpligtige inddragelse af barnet eller den unges synspunkter. Det er fx ofte dem, der viderebringer børnenes og de unges ønsker til sagsbehandleren og derigennem bidrager til, at ønskerne bliver hørt. Derudover giver flere af børnene udtryk for, at det giver dem en tryghed, når fx deres kontaktperson eller familiebehandler er med til møder og med til at tage beslutninger i sagen.

**FAGPERSONER  
UNDERSTØTTER  
INDDRAGELSE**

På den måde kan udførerne af en indsats bidrage til god inddragelse - selv når børnene og de unge ikke føler sig inddraget af deres sagsbehandler eller ikke kender deres sagsbehandler ret godt.

Nogle af børnene og de unge fortæller også, at deres forældre har understøttet inddragelsen af dem. Fx ved at spørge ind til deres holdning og orientere dem om kommende møder eller ændringer i indsatsen.

## MØDER SOM ET RUM FOR INDDRAGELSE

Mange af de interviewede børn og unge har primært kontakt til deres sagsbehandler ved møder. Det er desuden på møder, at meget kommunikation om udvikling i sagen og om barnet eller den unges synspunkter foregår. Møderne spiller dermed potentielt en vigtig rolle i forhold til inddragelsen af barnet eller den unge. Mange af beskrivelserne af børnene og de unges oplevelse af inddragelse i rapportens øvrige afsnit handler også om, hvad der foregår på møder.

Dette afsnit handler om, hvordan de interviewede børn og unge oplever rammerne for møder med sagsbehandleren og eventuelt andre fra kommunen.

Mange af de børn og unge, der medvirker i undersøgelsen, skelner ikke i nævneværdig grad mellem de forskellige møder, de har deltaget i. Nogle af dem har svært ved at huske specifikke møder om fx valget af indsats eller opfølgning på indsatsen. Derudover er der nogle, der fortæller, at møder ikke er noget, de forholder sig så meget til. Kim på 16 år sætter direkte ord på dette:

*Der tror jeg egentlig, at jeg har været meget – ikke ligeglad på den måde, at jeg ikke gad til det, men ligeglad på den måde, at det er okay. (Kim, 16 år)*

Adspurgt oplever mange af børnene og de unge dog overordnet, at møderne med sagsbehandleren er fine. De føler sig tilpas og lyttet til på møderne.

### MØDERNE ER GENERELT FINE

Kim fortæller videre, at han frivilligt har valgt at tage med til flere møder, fordi han oplever, at de i det store hele giver mening:

*Der var nogle møder, hvor jeg skulle med, og så var der andre møder, hvor jeg fik valget, om jeg havde lyst til at komme med eller ej.*

*I: Har du så typisk valgt at tage med?*

*Ja, det har jeg. (...) Fordi jeg egentlig bare gerne vil høre, hvad der bliver sagt, og høre det fra folks egne ord i stedet for at se det skrevet ned på et papir. (Kim, 16 år)*

### **Mødernes varighed og placering kan have betydning**

Blandt de interviewede børn og unge er der enkelte, der nævner, at mødernes varighed eller placering har betydning for deres oplevelse af møderne. Det kan dermed også have betydning for deres oplevelse af, om de bliver inddraget på møderne.

Nogle nævner, at det kan være svært at sidde stille og koncentrere sig, hvis møderne bliver lange. Det gælder blandt andre 15-årige Jesper, som fortæller:

*De første 20 minutter er det ok, men så går der fem minutter, og så sidder man og sover lidt. (Jesper, 15 år)*

Flere fortæller dog, at sagsbehandlerne sørger for at holde møderne korte nok til, at de godt kan holde koncentrationen undervejs.

For flere børn og unge betyder det ikke noget, hvor møderne med sagsbehandleren bliver holdt henne. Mange oplever, at de bliver holdt enten på skolen, på sagsbehandlerens kontor eller på det eventuelle opholdssted, og for flere børn og unge gør det ikke en stor forskel for deres oplevelse af møderne.

Kim på 16 år har en kontaktperson og derudover samtaler med en familiebehandler, der også har samtaler med Kims mor. Han fortæller, at møder med sagsbehandleren ofte finder sted hjemme hos ham. Det gælder både møder, han selv deltager i, og møder med andre familiemedlemmer. Det ville han helst være fri for, fortæller han, fordi det føles som en indtrængen i hans privatsfære:

*En ting, jeg kunne ønske var anderledes var, at der ville være mindre møder derhjemme. Fordi når man har så mange møder derhjemme, og der kommer så mange forskellige mennesker ind i hjemmet og ud igen... det gør, at ens hjem lidt mister den der trygge følelse, som man har brug for, især i perioder hvor man får ekstern hjælp. Det har lidt føltes som om, at man bor i et glashus, hvor alle kunne rende og kigge ind, som de havde lyst. Så åbnede de lige pludselig døren ind til ens værelse: "Jamen, halløj Kim." Det var sådan lidt: "Jeg er hjemme lige nu. Jeg har lige brug for mit private space her." Så der har det været lidt... kunne vi ikke godt lige have taget samtalerne udenfor et eller andet sted. Jeg er lidt ligeglad hvorhenne, så længe*

## **MØDER I HJEMMET KAN VÆRE GRÆNSE- OVERSKRIDENDE**

*hjemmet kunne beholde den der trygge følelse lidt mere.  
(Kim, 16 år)*

### **Det kan have betydning, hvem der ellers deltager i møderne**

For nogle af de interviewede børn og unge har det betydning for deres oplevelse af møderne, hvem der deltager ud over sagsbehandleren. Det kan dermed også have betydning for deres oplevelse af at kunne blive inddraget på møderne.

For nogle udgør det en tryghed, at der er en forælder eller en betroet voksen, for eksempel en familievejleder, med på mødet. 15 årige Jesper ville gerne have haft sin familierådgiver med i flere tilfælde, end det har været muligt, og fortæller, at møder decideret har været en dårlig oplevelse, fordi familierådgiveren ikke var med. Omvendt fortæller mange børn og unge, som ikke har haft en sådan voksen fra deres hverdagsliv med til møderne, at de ikke har savnet det, og at det ikke ville gøre nogen forskel for dem.

### **MØDER MED MANGE DELTAGERE**

Nogle børn og unge har oplevet at være til møder, hvor der har deltaget en række forskellige aktører ud over sagsbehandleren - for eksempel en forælder, skoleleder, klasselærer, kontaktperson eller familievejleder. De fortæller, at tilstedeværelsen af flere voksne ikke har påvirket deres fornemmelse af, om de kunne at sige, hvad de syntes.

### **SØSKENDE MED TIL MØDER**

Blandt de børn og unge, som har søskende, oplever flere, at de ofte taler med sagsbehandleren sammen med deres søskende, og at det fungerer fint. Det gælder blandt andre 13-årige Cecilie, som er anbragt sammen med sine søskende og får besøg af sin sagsbehandler på opholdsstedet, hvor de holder møderne. Ulrik på 14 år holder nogle gange møder med sagsbehandleren sammen med sine søskende og andre gange på tomandshånd. Han synes, det er rart ikke altid at tale med sagsbehandleren sammen med sine søskende, fordi der kan være ting, han ikke har lyst til at sige, hvis hans søskende også er der.

### **Rart at vide på forhånd, hvad mødet skal handle om**

Nogle af de interviewede børn og unge fremhæver, at det er rart for dem at vide forud for et møde, hvad det skal handle om. Det varierer dog meget, om de får det at vide.

Nogle børn og unge opsøger selv viden om, hvad der skal ske på møderne. 13-årige Mads spørger for eksempel altid sin mor eller sin sagsbehandler. For flere er det forældre eller plejeforældre, der orienterer om møderne og eventuelt deres indhold. Det gælder blandt andet 14-årige Mia:



*Jeg vidste godt, hvad det var, vi skulle tale om, da jeg kom ind til mødet. Mine forældre havde fortalt om det.*

*L: Var det rart, at du vidste det inden?*

*Ja. Jeg kan godt lide at vide, hvad jeg skal, og hvad det skal handle om. (Mia, 14 år)*

## KAPITEL 4

## Valg af indsats

Dette kapitel handler om, hvordan de interviewede børn og unge oplever at være blevet inddraget i forbindelse med valget af den indsats, de modtager.

# §

### KOMMUNEN SKAL INDDRAGE BARNET ELLER DEN UNGE

Inden kommunen træffer afgørelse om en indsats efter § 52 i serviceloven, skal de tale med barnet om den påtænkte foranstaltning, jf. § 48. Samtalen kan udelades, hvis der umiddelbart forinden er gennemført en samtale med barnet eller den unge i forbindelse med den børnefaglige undersøgelse, jf. § 50.

Det fremgår derudover af servicelovens § 1, stk. 3, og § 46, stk. 3, at hjælp efter serviceloven skal tilrettelægges i samarbejde med barnet eller den unge og med inddragelse af barnets eller den unges synspunkter. Det gælder også i forbindelse med valget af indsats.

For at belyse, hvordan børnene og de unge er blevet inddraget i valget af indsats, har vi blandt andet spurgt dem

- hvis idé det var, at der skulle iværksættes en indsats
- hvad årsagen var til at iværksætte indsatsen
- om de blev spurgt om deres holdning – både til, om der skulle iværksættes en indsats, og til den konkrete indsats
- om de oplevede, at deres holdning blev hørt.

Overordnet varierer det meget, hvordan og hvor meget de interviewede børn og unge oplever at være blevet inddraget ved valget af indsats.

Nogle har selv bedt om hjælp og i enkelte tilfælde endda peget på en specifik indsats. Nogle har mere eller mindre villigt accepteret en indsats, som sagsbehandleren eller deres forældre har foreslået. De har i flere tilfælde ikke haft en klar holdning til, om der skulle iværksættes en indsats og i så fald af hvilken art. De oplever dog at være blevet spurgt. Endelig oplever nogle, at indsatsen er blevet iværksat uden, at de mindes at være blevet spurgt om deres holdning.

## ALLE KENDER ÅRSAGEN TIL INDSATSEN

Det er ikke et formål med undersøgelsen at afdække årsagen til de indsatser, de interviewede børn og unge modtager. Men det kan betragtes som en grundlæggende forudsætning for at sikre god inddragelse, at barnet eller den unge ved, hvorfor indsatsen bliver iværksat.

### FORSKELLIGE ÅRSAGER TIL INDSATSEN

Fx problemer i skolen, skolefravær, selvskadende adfærd og vold i hjemmet.

De interviewede børn og unge kender alle i en eller anden grad årsagen til, at indsatsen blev iværksat. De fortæller fx, at det var, fordi de havde det svært i skolen, ikke kom ret meget i skole af forskellige årsager, udøvede selvskade, eller at deres forælder slog dem.

Fx fortæller Laura på 16 år:

*Jeg har samtaler med [familiebehandleren], fordi jeg har haft nogle problemer for ca. 1 år siden, hvor jeg havde nogle selvmordstanker og gjorde nogle dumme ting efter mobning på min gamle skole. (Laura, 16 år)*

15-årige Kim har også samtaler med en familiebehandler ud over en kontaktperson. Han mindes ikke, at han fra starten var klar over, præcis hvorfor der skulle iværksættes hjælp. Senere har han dog fået en forståelse for det. Som han selv kommer frem til, kan hans indledningsvise manglende forståelse hænger sammen med, at han var afvisende over for at skulle have "særbehandling", som han kalder det:

*Det kan godt have været, fordi jeg måske var afvisende over for idéen om alt det her med særbehandling og sådan noget (...) Det gav da ikke nogen mening. Jeg var da fuldkommen normal og funktionel. Så det var da bare sært, at jeg skulle have så meget hjælp. Senere forstår jeg, at det har været meget rart med alt det hjælp (Kim, 16 år)*

*"Det var da bare sært, at jeg skulle have så meget hjælp" (Kim, 16 år)*

Kims fortælling vidner dermed om, at barnets alder, modenhed og erfaringer på det tidspunkt, hvor indsatsen iværksættes, kan have stor betydning for, om de forstår årsagen til indsatsen – og dermed, om de føler sig inddraget (se også kapitel 2).

### RÅD: GIV DET EN CHANCE

Senere i interviewet fortæller Kim, at hvis han skulle give et godt råd til andre unge, der kan have brug for hjælp, ville det være, at man skal give den hjælp, man bliver tilbudt, en chance.

## INDSATSER IVÆRKSAT PÅ DEN UNGES EGET INITIATIV

Nogle af de unge over 15 år, vi har talt med, har selv bedt om hjælp. Enkelte har desuden selv peget på, hvilken specifik hjælp de ønskede. Det gælder ikke for nogen interviewpersonerne under 15 år, hvorfor vi i dette afsnit blot bruger betegnelsen "unge".

Idet disse unge har fået hjælp efter at have bedt om det, giver det dem en følelse af at blive hørt og have medbestemmelse i forhold til valget af indsats. Interviewene tyder dermed på, at når barnet eller den unge selv beder om hjælp, er det et godt udgangspunkt for sagsbehandlerens muligheder for at skabe en oplevelse af inddragelse.



En af dem, der selv har bedt om hjælp, er Emma på 15 år. Hun har haft en kontaktperson i nogle måneder. Hun fortæller her, at hun selv bad om hjælp, fordi hun havde det svært:

*Jeg levede i et... jeg måtte gøre, hvad jeg ville. Min mor var sådan set ligeglad med, om jeg var ude eller hjemme, og hvad tid jeg var ude, og hvad tid jeg var hjemme. Jeg blev kørt så meget på både fysisk og psykisk, både i skolen og i min vennekreds, at jeg faktisk var ved at tage livet af mig selv tre gange (...). Så gik jeg direkte til min lærer på det tidspunkt og sagde, at jeg har brug for noget hjælp.  
(Emma, 15 år)*

Emmas lærer hjalp hende med at tage kontakt til kommunen, hvorefter hun fik tilknyttet en sagsbehandler. Emma fortæller videre, at hun har haft konkrete ønsker, som langt hen ad vejen er blevet hørt og imødekommet. Det gælder for eksempel hendes ønske om at komme på efterskole og beholde sin kontaktperson under opholdet på efterskolen.

**KONKRETE  
ØNSKER  
ER BLEVET  
IMØDEKOMMET**

Et andet eksempel på en ung, der har haft konkrete ønsker til valg af indsats og selv taget initiativ, er 17-årige Sofie. Hun er anbragt på eget værelse og har boet der i et år. Inden da var hun anbragt på en døgninstitution. Hun fortæller, at der på et tidspunkt skete nogle ændringer på døgninstitutionen, som hun ikke brød sig om. Herefter blev hun anbragt på eget værelse efter eget ønske. Indsatsen i form af en flytning til eget værelse blev dermed iværksat på Sofies eget initiativ og efter hendes eget ønske. Der er dog en række forhold omkring tilrettelæggelsen af indsatsen, hvor Sofie oplevede, at hendes ønsker ikke blev imødekommet – fx i forhold til hendes ønske om at få et værelse af en vis størrelse og få tilknyttet en specifik kontaktperson:



## RESSOURCER

At have ressourcerne til at sige højt, hvad man ønsker, har stor betydning for mulighederne for inddragelse.

*Jeg fik en afgørelse: "Nu flytter du. Det er sådan her og sådan og sådan." Og så stod der: "Du får en kontaktvoksen, hun hedder det her. Du skal mødes med hende den her dag." Der var jeg sådan lidt: "Hvad med alt det andet?". (Sofie, 17 år)*

Det fremgår også af flere af de andre interview, at det er afgørende for børnenes og de unges oplevelse af at blive hørt og inddraget, at de får en forklaring på de beslutninger, sagsbehandleren tager – herunder hvorfor deres ønsker ikke kan imødekommes.

Det gælder for både Emma og Sofie, at de har ressourcerne til at sige højt, hvad de ønsker, skal ske. Det har stor betydning for deres muligheder for at blive hørt og inddraget.

Det samme gælder for Kenneth på 16 år. Han har også selv bedt om hjælp – og fået det. Hans fortælling præsenteres som en case herunder.

### **KENNETH, 16 ÅR: "JEG OPLEVEDE, AT DET VAR MIT EGET VALG AT FÅ EN KONTAKTPERSON"**

Kenneth på 16 år bor i en mindre by i Vestjylland sammen med sin mor. Han har haft en kontaktperson i et par måneder og er glad for indsatsen. Kenneth fortæller selv, at han har en kontaktperson for at have nogen at tale med om de ting, han ikke kan tale med sin mor eller sine venner om.

Før han fik kontaktperson, boede han, som han selv siger, "halvt på gaden":

*Jeg har haft det meget svært med skole. Og derhjemme ved min mor, som jeg bor hos, det gik heller ikke særlig godt. Så jeg var egentlig skredet hjemmefra og levede halvt på gaden, kan man sige. Jeg havde en seng at sove i, men jeg havde ikke nogen penge at købe mad og drikke for. Så startede det egentlig der, det hele.*

Kenneth tog kontakt til SSP, som hjalp ham med at tage kontakt til kommunen. Sagsbehandleren her tilbød ham en kontaktperson. Her oplevede han klart, at han havde et valg:

*Jeg oplevede, at det var mit eget valg. Hun sagde jo, at hun ikke sætter det på, hvis ikke jeg gider. Og så*

*sagde jeg jo så ja tak til det. Jeg har jo egentlig bare sagt ja og nej til de tilbud, jeg har fået. Og så var der nogle af dem, jeg ikke ville. Fx samtaler med en familierådgiver sammen med min mor. [Sagsbehandleren] sagde også til at starte med, at det var helt op til mig selv, om jeg ville, men hvis jeg ikke ville, så er der ikke noget galt i det.*

Da vi spørger Kenneth, om han generelt oplever, at han har været med til at bestemme, hvad der skulle ske i hans sag, svarer han alligevel "halvt" og fortsætter:

*Jeg havde jo et stort ønske om at komme væk hjemmefra. Om det var i lejlighed for mig selv eller noget som det. Så jeg søgte om at få en lejlighed af kommunen, og det fik jeg jo afslag på med det samme (...) Det var jeg sådan lidt utilfreds over.*

Citatet vidner om, at Kenneth i nogen grad forbinder medbestemmelse og inddragelse med at få sine ønsker opfyldt. Det gælder for flere af de børn og unge, vi har talt med.

## **SVÆRT AT VURDERE, I HVILKEN GRAD DE FØLER SIG INDDRAGET**

### **SPURGT, MEN INGEN KLAR HOLDNING**

Flere af de børn og unge, vi har talt med, er mere uklare end Emma, Sofie og Kenneth, når de skal beskrive processen omkring valget af indsats. De fortæller, at indsatsen ikke blev iværksat på deres eget initiativ, men at det var deres forældres eller kommunens idé. De blev spurgt, men havde som udgangspunkt ikke en klar holdning til, om der skulle iværksættes en indsats, og i så fald hvilken. Det drejer sig i alle tilfælde om børn og unge, der modtager familiebehandling eller har en kontaktperson.

I tilfælde som disse er det svært at vurdere, i hvilken grad børnene og de unge føler sig inddraget. De oplever i et eller andet omfang at være blevet spurgt og have haft en valgmulighed. Men derudover har de ikke umiddelbart været med til at tage beslutningen om, at indsatsen skulle iværksættes, eller oplevet decideret medbestemmelse. De er dog alle med tiden blevet glade for den indsats, der er blevet iværksat. Martin, Mia og Kim er eksempler på dette.

#### **Er blot "hoppet med på den"**

Martin på 16 år har haft en kontaktperson i nogle måneder. Han fortæller, at det dels var hans fars og dels kommunens idé. Da sagsbehandleren foreslog det for Martin, tænkte han,



at det var værd at prøve. I dag er han glad for sin kontaktperson:

*Det var ikke noget, jeg selv valgte. Det var mere min far, der sagde, at det kunne være en god idé med en psykolog eller kontaktperson. Men så var det så, da han sagde det der, så gik der, hvad... 2-3 år på grund af, at de skulle fokusere på mine forældre og lillesøster (...) Og så var det noget, kommunen valgte. Det var noget, de sagde, at jeg skulle have.*

*I: Blev du spurgt, hvad du syntes om det? Kan du huske det?*

*Ikke rigtigt. Jo, min sagsbehandler spurgte, om jeg syntes, at det ville være en god idé at få en kontaktperson. Og så sagde jeg: "Ja ja, lad os bare prøve noget nyt." (Martin, 16 år)*

Til trods for, at sagsbehandleren spurgte Martin, om han kunne tænke sig en kontaktperson, er Martins generelle oplevelse, at han ikke har været med til at bestemme, hvad der skulle ske. Da vi spørger ham, hvem der har bestemt, at han skulle have en kontaktperson, svarer han, at det har kommunen og hans far. Selv er han bare "hoppet med på den".

### **Har sagt fint nok og ok**

Mia på 14 år har haft en kontaktperson i to måneder. Som flere af de andre beskriver hun, at det bare "blev sat i gang". Mia havde ikke nogen stærk holdning til indsatsen eller nogen specifikke ønsker, men hun syntes, at det var "fint nok" at få en kontaktperson:

*I: Kan du huske, hvordan det blev besluttet, at du skulle have en kontaktperson?*

*Vi var til møde inde på kommunen med en af dem, der arbejder på kommunen, min sagsbehandler, tror jeg. Jeg ved det ikke. Fordi jeg har haft et langt sygeforløb, og så kunne det måske hjælpe at have noget til mig. Så blev det bare besluttet.*

*I: Og var det noget, du sådan havde nogen holdning til? Ikke rigtigt. Det er bare fint nok. (Mia, 14 år)*

Som flere af de andre husker Mia ikke tydeligt, om hun er blevet spurgt om sin holdning til indsatsen. Senere i interviewet fortæller Mia dog, at hun synes, at hun har haft lidt indflydelse på, hvad der skulle ske:

*Ja, lidt. Alt det, der er sket, er jo kun, fordi jeg sagde ja til det, også med kontaktperson. Så hvis jeg ikke ville det, så ville det ikke være sket. (Mia, 14 år)*

"Så blev det bare besluttet" (Mia, 14 år)

Kim på 16 år er et andet eksempel på en ung, der ikke har haft en stærk holdning til, om der skulle iværksættes en indsats, og i så fald hvilken. Han mindes dog at være blevet spurgt om sin holdning til indsatsen adskillige gange. Kims historie præsenteres som en case herunder.

**KIM, 16 ÅR: "JEG FØLTE NOK, AT JEG SIGER "OKAY", OG SÅ GÅR DET BARE IGANG"**

Kim på 16 år bor sammen med sin mor i en mindre by i Nordsjælland. Han har samtaler med en familiebehandler og derudover en kontaktperson. Begge indsats har været i gang i et par år. Der har dog undervejs været en periode, hvor han ikke har haft en kontaktperson. Denne indsats startede op igen for ca. 1 år siden.

Her fortæller Kim, hvordan det i første omgang blev til, at han skulle have en kontaktperson:

*Jeg fik faktisk en kontaktperson lige fra starten af. Så det er omkring tidligt 2018, faktisk. Det er efterhånden så lang tid siden, så jeg næsten ikke kan huske, hvordan det foregik. Jeg tror, at jeg egentlig bare sagde: "Det er fint nok." Og så var det en idé, min mor hørte, og så har hun sagt, at så får jeg sådan en, og det skal nok blive godt.*

Kim fortæller, at han, hans mor og "folkene omkring dem" blev enige om at stoppe ordningen med en kontaktperson, efter at den havde været i gang i en periode. Senere blev det dog iværksat igen. Her var det igen ikke Kims egen idé, men nu havde han nogle erfaringer at basere sin holdning på:

*Jeg var meget åben for idéen, fordi jeg havde nogle gode oplevelser med den første kontaktperson. Så jeg tænkte: "Jo, hvorfor ikke."*

Senere begyndte Kim også at have samtaler med en familierådgiver. Kim mindes, at det ligesom kontaktpersonen i første omgang var hans mors idé:

*Jeg tror ikke, at det var min idé. Jeg vidste jo heller ikke så meget om det. Jeg tror, at det har været min mors idé, og så nok nogle af de andre mennesker, som mig og min mor har mødtes med om at prøve at finde en løsning.*

Da vi spørger ham, om han synes, at han har været med til at bestemme, at han skulle have samtaler med en familierådgiver, svarer han:

*Jeg følte det nok mere sådan, at jeg siger: "Okay", og så går det bare i gang.*

Kim oplever, at både hans sagsbehandler og familierådgiver har spurgt om hans holdning til forskellige beslutninger adskillige gange undervejs i sagsforløbet. Som han selv siger, er han blevet spurgt "sådan cirka alle gange, hvor der skal ske et skift eller noget nyt, om det var okay". På den ene side synes han, at det er godt, at sagsbehandleren spørger så meget, fordi "der er nogle mennesker, der har brug for at blive spurgt meget", som han formulerer det. Lige i hans tilfælde synes han dog ikke, at det havde været nødvendigt at spørge så meget:

*Jeg er altid blevet spurgt meget undervejs, om det her var fint. Og det var fint. Der var nogle gange, jeg tænkte: "Lad være med at tænke så dybt. Jeg er fin med sådan cirka alle forslag, I kommer med." Tanken om, at du har spurgt ind til det, er fin nok, men jeg føler, at når jeg står og siger: "Ja, okay" til forslaget, så burde man ligesom kunne forstå, at jeg går med til det.*

Kim oplever altså overordnet, at han er blevet spurgt og hørt. Han synes endda, at han nærmest er blevet spurgt for ofte og for meget.

## OPLEVER ELLER HUSKER IKKE AT VÆRE BLEVET SPURGT OM DERES HOLDNING

Nogle af de børn og unge, vi har talt med, oplever eller husker ikke at være blevet spurgt om deres holdning til den iværksatte indsats. Disse børn og unge har dermed oplevet en meget begrænset inddragelse i forbindelse med valget af indsats. Det gælder for eksempel for Cecilie, Laura og Viktor.

Cecilie på 13 år bor på et opholdssted, men skal hjemgives nogle uger efter interviewet. Cecilie husker ikke at være blevet spurgt om sin holdning til at skulle bo på opholdsstedet:

*I: Blev du spurgt til det, eller kom du bare derhen?  
Jeg kom bare derhen.*

### MEGET BEGRÆNSET INDDRAGELSE

## FORÆLDRES IDÉ OG INITIATIV

*I: Hvad så, da du var der - var der så nogen, der spurgte, hvad du syntes om det, eller hvad du havde lyst til? Ikke på den måde, nej. Vi snakkede ikke så meget om det. I: Okay. Men var der nogen - en sagsbehandler - som snakkede med dig om, hvorfor du var der, og hvad der skulle ske? [Pause] Nej... det synes jeg ikke, der var. I hvert fald ikke af, hvad jeg husker. (Cecilie, 13 år)*

Efterfølgende har Cecilie ind i mellem talt med sin sagsbehandler om, at hun gerne vil hjem at bo igen. Og det ønske bliver nu imødekommet. Cecilie føler dog ikke, at hun har været inddraget i beslutningsprocessen.

Et andet eksempel er 16-årige Laura, der har samtaler med en familiebehandler. Hun lægger ikke skjul på, at det var forældrenes idé, og at hun ikke oplevede selv at blive spurgt:

*Jeg var faktisk meget sur og meget forbløffet, fordi det plejer min far ikke at gøre. Og så var min mor også med inde over, det kunne jeg heller ikke forstå. Jeg ville rigtig gerne have haft, at de skulle gå til mig, før jeg faktisk blev sendt til noget (...) Det sagde jeg også til dem, da jeg fik det at vide. Men de var lidt ligeglade. De syntes, at jeg skulle have hjælp. (Laura, 16 år)*

Laura oplever overordnet ikke, at hun har været med til at bestemme, at hun skulle have samtaler med familiebehandleren:

*Nej, det føler jeg jo ikke, at jeg har. Jeg føler, at det er mine forældre, der har bestemt lidt meget over, hvad jeg skulle, og hvor jeg skulle hen. (Laura, 16 år)*

Laura fortæller dog også, at hun ikke på noget tidspunkt har sagt nej til forældrenes idéer. Hun har desuden modtaget andre former for hjælp, hvor hun oplever, at hun er blevet spurgt og i højere grad har været med til at vælge indsatsen. Det har dog også, som Laura oplever det, været forældrenes idéer, som hun så har overvejet og i sidste ende takket ja til.

Viktor på 11 år er et tredje eksempel på et barn, der ikke mindes at være blevet spurgt om sin holdning til at skulle flytte fra sin plejefamilie og til en opholdssted. Han oplevede, at beslutningen pludselig var taget. Hans fortælling præsenteres som en case herunder.

### **VIKTOR, 11 ÅR: "DA DE HAVDE AFTALT, AT JEG SKULLE BO HER, SÅ SAGDE DE DET"**

Viktor på 11 år bor på et opholdssted, men boede tidligere i en plejefamilie.

Viktor fortæller, at det var kommunen, der bestemte, at han skulle bo på opholdsstedet. Viktor boede tidligere i en plejefamilie, hvor han ifølge kommunen ikke kunne bo længere. Viktor fortæller, at kommunen begrundede det med, at plejefamilien ikke kunne håndtere hans vredesudbrud. Selv mener han dog, at han er blevet meget bedre til ikke at blive alt for vred. Han ville gerne bo hos plejefamilien igen og forstår ikke, hvorfor han ikke kan få lov til det.

Her fortæller Viktor, hvordan han fik at vide, at han skulle flytte på opholdssted:

*Lige pludselig, da jeg bare var oppe og spille, så kom hun [plejemoren] bare lige og sagde: "Du skal snart flytte." De sagde det ikke før, at de var i gang med at aftale, at jeg måske skulle herop. Det kan jeg ikke huske i hvert fald. De sagde lige pludselig sådan: "Du skal snart op på noget, der hedder [navn på opholdssted] – sådan en slags efterskole."*

Viktor kan ikke huske at have talt med sin sagsbehandler forud for flytningen, eller at han på noget tidspunkt blev spurgt, om han havde lyst til at flytte:

*Jeg tænker også: "Hvordan kan I bare sende mig herop, uden at I har snakket med mig om, om jeg vil herop?". De har ikke engang snakket med mig, imens de har været i gang med at aftale, at jeg skulle bo her. Og så har de ikke engang sagt noget til mig. I: Det var først, da det faldt på plads, at du kunne bo her, at de fortalte det? Ja, da de havde aftalt, at jeg skulle bo her, så sagde de det.*

### **SPURGT, MEN IKKE HØRT**

Jesper på 15 år har både samtaler med en familiebehandler og en kontaktperson. Hans fortælling skiller sig ud, fordi han, som den eneste, mener at være blevet spurgt om sin holdning til indsatsen og have sagt, at han ikke ønskede den. Indsatsen er

*“Det er spild af ressourcer, tænker jeg” (Jesper, 15 år)*

dog blevet iværksat alligevel. Som for flere af de andre gælder det dog også for Jesper, at han ikke husker processen omkring valget af indsats helt klart. Han fortæller:

*Jeg ved faktisk stadig ikke, hvorfor familierådgivningen blev sat i gang, jeg har jo ikke nogen problemer. Det er spild af ressourcer, tænker jeg. Men det var vel fordi, at der var nogle uroligheder. Der var nok rimeligt meget brug for det på det tidspunkt. Men det er noget forsinket, så det er nok tidligere, at jeg havde brug for det. Jeg kom selv ud af det. I: Så da det gik i gang, var problemet allerede gået i sig selv?*

*Der er stadig nogle problemer. Jeg har lidt svært ved at komme i skole. Så der er selvfølgelig noget hjælp, så det er bare om at tage imod det.*

*I: Var der nogen, der spurgte dig, hvad du synes om det? Jeg tror bare, at det blev sat i gang. Der er nok blevet spurgt, men så har jeg sagt, at det synes jeg ikke. Men så er det bare blevet sat i gang. Jeg kan ikke helt huske det. (Jesper, 15 år)*

Som det fremgår, har Jesper dog en erkendelse af, at samtalerne med familiebehandleren kan være en god støtte for ham. I forhold til kontaktpersonen fortæller han mere entydigt, at han ikke ønsker denne indsats:

*Jeg har sagt, at det skal ikke være en kontaktperson. Det er mærkeligt, når han ikke kender mig, at skulle tale om de problemer, som jeg ikke gider tale med mine forældre om. Det er mærkeligt. (...) De tror, det ville være godt for mig at få en at snakke med. De tror, jeg har nogle problemer, som jeg ikke vil snakke om. Men det har jeg ikke.*

*I: Hvem er det, som tror det?*

*Det er hele holdet - min sagsbehandler, familiebehandler og forældre. (Jesper, 15 år)*

*“De tror jeg har nogle problemer, som jeg ikke vil snakke om. Men det har jeg ikke” (Jesper, 15 år)*

Særligt i forhold til kontaktpersonen vidner interviewet om, at Jesper ikke oplever at have fået en god forklaring på, hvorfor indsatsen skal iværksættes – og hvorfor der ikke bliver lyttet til ham, når han ikke ønsker at have en kontaktperson.

Jesper oplever dog, at han har haft medbestemmelse i forhold til en ting: Han har ønsket sig at komme i praktik hos en tømrer, hvilket kommunen har hjulpet ham med at sætte i stand:

*Jeg har været med til at bestemme det med praktikken. Der har sikkert også været andre småting, men ikke noget, som har haft betydning. De har lyttet 33 procent, men de sidste 66 procent har de bare bestemt. (Jesper, 15 år)*





Jesper er dermed et eksempel på, at oplevelsen af inddragelse og medbestemmelse for flere af de unge hænger tæt sammen med, om deres ønsker bliver imødekommet.

## ANDRE KAN MÅSKE TAGE BEDRE BESLUTNINGER

Anders på 17 år er anbragt på eget værelse efter i længere tid at have haft en kontaktperson. Han fremhæver som den eneste, at han har oplevet mere medindflydelse i takt med, at han selv er begyndt at tage "bedre beslutninger". Det er en væsentlig pointe for Anders, at det vigtigste for ham ikke er at være med til at bestemme – netop fordi han i hvert fald i perioder af sit liv ikke har været i stand til at tage gode beslutninger. Det vigtigste for ham er, at dem, der tager beslutningerne, er nogen, der kender ham, og som han har tillid til.

Anders blev anbragt på eget værelse på baggrund af nogle samtaler mellem ham, hans sagsbehandler og hans kontaktperson. Denne beslutning oplever han i høj grad, at han selv har været med til at tage:

*Vi kom lidt ind på, hvad der ville være bedst for mig - om jeg skulle bo sammen med en eller alene. Der sagde jeg til dem, at jeg syntes, det ville være bedre, hvis jeg boede alene. Så jeg ikke altid kom hjem til én, jeg måske var sur på eller ikke gad kigge på. For det var også derfor, jeg ikke kunne bo sammen med min mor - hvis jeg var sur på hende, eller der var nogle problemer, så gad jeg ikke rigtig tage hjem. Eller jeg kunne nogle gange ikke rigtig tage hjem. Så jeg ville egentlig gerne have mit eget sted, og det blev det så også til. (Anders, 17 år)*

Anders fik også på et tidspunkt skåret ned på antallet af kontaktpersoner, han havde tilknyttet, fordi det blev for meget for ham. Han har dog ikke altid haft en oplevelse af, at han selv har været med til at tage beslutninger om, hvad der skulle ske, og hvilken hjælp han skulle have:

*I: Føler du overordnet, at du er blevet inddraget i de ting, der er blevet besluttet?*

*Til et vist punkt. Jeg føler mere, at der er blevet taget beslutninger om mit liv, fordi jeg lige præcis har været dårlig til at tage beslutninger. Så jeg tror lidt... mine forslag har været set lidt bort fra de sidste år. Indtil nu, hvor jeg tænker lidt mere klart for min fremtid. Der har været nogle år, hvor jeg har følt mig lidt overset og uhørt, men det har så ændret sig, nu når jeg også selv har taget mig sammen og prøvet at gå den rigtige vej. (Anders, 17 år)*

### TILLID

Det vigtigste er ikke nødvendigvis selv at bestemme – men at have tillid til dem, der tager beslutningerne.



Som det fremgår, oplever Anders, at han selv har haft større indflydelse på beslutningerne den seneste tid, hvor han, som han selv siger, "har taget sig sammen og prøvet at gå den rigtige vej". Idet Anders' egne forslag efter hans egen oplevelse er blevet bedre eller mere fornuftige, har han også oplevet en større lydhørhed hos de voksne professionelle omkring ham – og dermed en større inddragelse.

Den positive udvikling, Anders beskriver, blev blandt andet hjulpet på vej af, at han fik to kontaktpersoner, som han var og stadig er glad for. Det vidner om, at udføreren af en indsats spiller en meget væsentlig rolle i at understøtte en oplevelse hos børnene og de unge af at blive inddraget.

## KAPITEL 5

# Handleplanen

Dette kapitel handler om, hvordan de interviewede børn og unge oplever at være blevet inddraget i udarbejdelse og revidering af deres handleplan.



## KOMMUNEN SKAL LAVE EN HANDLEPLAN

Kommunen skal lave en handleplan, når den iværksætter støtte efter servicelovens § 52, jf. § 140. Handleplanen skal beskrive

- formålet med indsatsen
- hvilken indsats der er nødvendig for at opnå formålet
- indsatsens forventede varighed
- konkrete mål i forhold til barnets eller den unges trivsel og udvikling.

Handleplanen skal blandt andet sikre

- tilstrækkelig systematik i sagen
- god opfølgning på effekten af indsatsen
- et overblik over sagens forløb for familien
- en konstruktiv overlevering af sagen ved et eventuelt sagsbehandlerskift i kommunen.<sup>3</sup>

I forbindelse med opfølgning, jf. § 70, skal kommunen vurdere, om handleplanen skal revideres.

Det gælder også for handleplanen, at den så vidt muligt skal udarbejdes i samarbejde med barnet eller den unge og med inddragelse af barnets eller den unges synspunkter, jf. servicelovens § 1, stk. 3, og § 46, stk. 3.

For at belyse, hvordan de interviewede børn og unge er blevet inddraget i forbindelse med udarbejdelse og revidering af deres handleplan, har vi blandt andet spurgt dem

- om de kender til deres handleplan
- om de kender formålet med indsatsen
- om de kender de konkrete mål med indsatsen, som er angivet i handleplanen

<sup>3</sup> Se også "Vejledning om indsatser og særlig støtte til børn og unge og deres familier", vejledning nr. 9142 af 26. februar 2019, kapitel 10, punkt 218-239 om "handleplanen eller en helhedsorienteret plan".

## FÅ KENDER HANDLEPLANEN SOM KONKRET DOKUMENT

- om de oplever, at de har været med til at udarbejde og/eller revidere handleplanen.

Flere af de børn og unge, som vi har talt med, kender godt formålet med indsatsen, og nogle kender mere konkrete mål med indsatsen. Men det er få af dem, der kender deres handleplan forstået som et konkret dokument. Hos dem, der har kendskab til deres handleplan, varierer graden af kendskab og ejerskab meget.

## FLERE KENDER FORMÅL OG TIL DELS MÅL MED INDSATSEN, MEN IKKE DERES HANDLEPLAN

Flere af de børn og unge, som vi har talt med, kender ikke til et konkret dokument kaldet en handleplan eller har alene en vag erindring om, at det er blevet nævnt. De ved ikke, hvad handleplanen er, og hvad den indeholder. De kender dog formålet med indsatsen og til dels også nogle mere konkrete mål for indsatsen.

Disse unge oplever dermed ikke at være blevet inddraget i udarbejdelse eller revidering af handleplanen. Det betyder dog ikke, at de ikke kender formålet med indsatsen.

### **Nogle har aldrig hørt om en handleplan**

Jesper på 15 år og Kenneth på 16 år har begge haft en kontaktperson i et par måneder. Jesper har desuden samtaler med en familiebehandler. Ingen af dem kender til at have en handleplan og har aldrig hørt om den. Til spørgsmålet om, hvem han har talt med om målene for indsatsen, svarer Jesper:

*Jeg ved det ikke eller har glemt det. Jeg ved jo godt, hvad det her skal hjælpe med, men jeg kan ikke huske, hvem der sagde det. (Jesper, 15 år)*

Jesper ved godt, at familiebehandlingen skal hjælpe ham og hans forældre med at finde ud af, hvordan de kan tackle nogle problemer, og at kontaktpersonen skal hjælpe ham med at tale om sine problemer og med at "komme ud og lave noget".

Kenneth fortæller, at han har en kontaktperson for at have en at tale med om de ting, som han ikke kan tale med andre om. Det er fx hans misbrug af stoffer og alkohol samt håndtering af en forælders problemer.

De kender dermed begge formålet med indsatsen og til dels også nogle mere konkrete mål.

Nogle af de børn og unge, som vi har talt med, beskriver, hvordan flere har talt med dem om formål og mål med indsats,

## IKKE INDDRAGET I ARBEJDET MED HANDLEPLANEN

men uden at de mindes, at der blevet arbejdet med en handleplan. Et eksempel på dette er Viktor på 11 år. Viktor har boet i en plejefamilie og bor nu på et opholdssted. Viktor kan ikke huske, at han har set en handleplan eller hørt den omtalt. Han har dog både talt med plejeforældrene inden flytningen om, hvorfor han skal bo på opholdsstedet og med medarbejdere på opholdsstedet om, hvorfor han bor der. Viktors sagsbehandler har fortalt ham, at han skal bo på opholdsstedet i lang tid, da det tager lang tid at lære det, som han skal lære – at styre sit temperament og få et godt skoleforløb. Viktor er dog fortsat ikke enig i, at han ikke kan bo hos sine plejeforældre, da han mener, at han har lært det, som han skulle på opholdsstedet og gerne vil hjem til plejefamilien igen.

### **Nogle erindrer svagt, at handleplanen er blevet omtalt**

Andre børn og unge, som vi har talt med, erindrer svagt, at handleplanen er blevet omtalt. Det gælder for eksempel Mads, Kim og Anders.

13-årige Mads har haft kontaktperson i under et halvt år og kan huske, at hans kontaktperson har læst handleplanen for ham. Men han kan ikke huske, hvad den indeholder og mener ikke, at han har været med til at lave den.

Kim på 16 år har modtaget familiebehandling og kontaktperson i længere tid og har hørt ordet "handleplan" blive nævnt flere gange. Han mindes måske at have set den for længe siden, men indholdet af den er uklart for ham. Han beskriver dog, hvordan han har talt med sin kontaktperson og sagsbehandler om mål for indsatsen. Fx ved han, at det er et mål med indsatsen, at han skal være mere fysisk aktiv. Dette mål mindes han ikke selv at have været med til at formulere, og han oplever, at de voksne omkring han tillægger det for stor vægt.

17-årige Anders har hørt om, at der er en handleplan, men han ved ikke, hvad der står i den. Han ved dog, hvad målet med indsatsen er – i hvert fald, hvad der er "hans eget mål", som han har talt med sin kontaktperson om:

*Hovedmålet er, at jeg til sidst kan stå på egne ben og bare sige: "Jeg har ikke brug for mere hjælp". Det er i hvert fald mit mål. Jeg ved ikke helt, hvad deres mål er konkret. Det har de nok mere styr på, end jeg har. (Anders, 17 år)*

Som det fremgår, er Anders usikker på, hvad hans sagsbehandler og kontaktperson anser for at være målene med indsatsen.

**KENDSKAB TIL  
KONKRETE MÅL –  
MEN IKKE  
NØDVENDIGVIS  
ENIG I DEM**

## NOGLE KENDER HVERKEN HANDLEPLAN ELLER MÅL MED INDSATSEN

Nogle af de børn og unge, som vi har talt med, kender ikke til, at de skulle have en handleplan, og samtidig er målene med indsatsen ukendte eller uklare for dem.

Disse unge oplever dermed ikke at være blevet inddraget i udarbejdelse eller revidering af handleplanen. De er desuden ikke klar over, hvad formålet med indsatsen er. Det gælder for eksempel for Cecilie og Thelma.

Cecilie på 13 år er anbragt på en døgninstitution. Cecilie kender ikke noget til at have en handleplan og er ikke bekendt med formålet med anbringelsen. Hun oplever ikke, at det er noget, som sagsbehandleren har drøftet med hende.

12-årige Thelma er et andet eksempel. Hendes fortælling præsenteres som en case herunder.

### **THELMA, 12 ÅR: "JEG VED BARE, AT JEG IKKE FÅR RASERIANFALD SÆRLIG MEGET MERE"**

Thelma på 12 år bor på en døgninstitution. Hun har tidligere boet på en anden døgninstitution tættere på sine forældre og venner.

Thelma oplevede, at det var hendes sagsbehandler i kommunen, der besluttede, at hun skulle flytte til døgninstitutionen. Thelma mindes ikke, at hendes sagsbehandler spurgte hende, hvad hun syntes om, at hun skulle flytte, eller hvad hun havde lyst til. Hun mindes heller ikke at have talt med sagsbehandleren om, hvorfor hun skulle flytte.

Thelma kender ikke til at have en handleplan, men hun ved, at hun tidligere har været anbragt på grund af sine raseriudbrud. Hun oplever dog ikke, at hun har de samme raseriudbrud længere og ved derfor ikke, hvorfor hun fortsat er anbragt. Hun kender ikke til grunden til, at hun nu bor på et nyt anbringelsessted længere væk fra forældrene.

Hun fortæller, at hun har spurgt både sin sagsbehandler og ansatte på døgninstitutionen, hvorfor hun er anbragt, men savner fortsat at få svar:

*Jeg har spurgt, og så har de sagt: "Det ved vi ikke rigtig. Det er lidt noget med nogle raserianfald og sådan." Og jeg ved bare, at jeg får ikke raserianfald særlig meget mere - meget sjældent.*

Thelmas oplevelser er et eksempel på, hvordan manglende kendskab til formål og mål med en indsats kan give en oplevelse af manglende inddragelse hos barnet eller den unge. Det kan desuden give uklarhed og måske uenighed om indsatsens berettigelse.

## FOR ENKELTE ER HANDLEPLANEN ET AKTIVT OG KENDT REDSKAB

Endelig er der enkelte af de børn og unge, som vi har talt med, der kender deres handleplan godt og oplever, at den bliver brugt aktivt i opstart og opfølgning på indsatsen.

15-årige Emma oplever, at hun er blevet inddraget aktivt i udarbejdelsen og løbende inddrages i revideringen af handleplanen. Hendes fortælling præsenteres som en case herunder.

### **EMMA, 15 ÅR: "MIG OG MIN KONTAKTPERSON KIGGER HANDLEPLANEN IGennem EN GANG OM MÅNEDEN"**

Emma på 15 år har haft en kontaktperson i nogle måneder efter, at hun selv bad om hjælp.

Emma har et godt kendskab til sin handleplan og oplever, at hun er med til at bestemme, hvad der skal stå i den. Handleplanen bruges på hendes møder med sagsbehandleren, hvor de gennemgår og reviderer den. Efter mødet får hun den tilsendt i sin e-boks og oplever, at hun kan genkende beskrivelserne af målene i den. Mellem møderne med sagsbehandleren følger hun sammen med sin støttekontaktperson løbende op på målene og overvejer, om der er noget, som skal ændres i handleplanen:

*Altså, mig og min kontaktperson sidder en gang om måneden og kigger handleplanen igennem. Og så ser vi, hvor langt vi er nået med det, og hvad der kan forbedres ved den [...] [Der ændres på den], når nogle af de ting, der står på handleplanen, er blevet rettet ind og er blevet vendt til at være hverdagsting.*



Emma oplever generelt, at hendes kontaktperson har været god til at hjælpe med at bringe hendes ønsker videre til sagsbehandleren, og at sagsbehandleren har været lydhør. Hun fortæller, at både hendes ønske om at få hjælp i første omgang, hendes ønske om at komme på efterskole i nær fremtid og om at beholde kontaktpersonen under opholdet er blevet imødekommet.

Emmas oplevelser er et eksempel på, hvordan inddragelse i arbejdet med handleplanen giver indblik i og en klar oplevelse af medbestemmelse i forhold til, hvad der er målene for indsatsen.

Emma oplevelse af at være blevet inddraget og have haft medbestemmelse skyldes også, at hun ud fra sine egne beskrivelser har været meget tydelig om sine ønsker, og at kommunen har haft mulighed for at imødekomme dem.

Derudover er Emmas fortælling et eksempel blandt flere på, at udføreren af indsatsen – her kontaktpersonen – spiller en vigtig rolle i forhold til at sikre, at børnene og de unge oplever, at de bliver hørt.

## **HANDLEPLANEN FØLES SOM EN EVALUERING**

## **VIGTIGT REDSKAB – MEN IKKE FOR MIG SELV**

Sofie på 17 år kender sin handleplan godt, men oplever ikke at være blevet inddraget eller føle ejerskab til den. Hun oplever, at det er svært for hende at bruge handleplanen til noget på grund af sproget i den. Hun bryder sig ikke om, at hun omtales i tredje person i handleplanen, fordi det får hende til at føle, at det er en evaluering af hende og hendes situation. Sofie oplever desuden, at hendes handleplan fokuserer på meget specifikke ting i stedet for hele hendes situation.

Sofie erkender, at handleplanen er et vigtigt redskab for sagsbehandlerne i kommunen og pædagogerne på opholdsstedet. Det gælder særligt, når der sker udskiftning, og hendes sag skal overleveres til en ny medarbejder. Men hun føler intet ejerskab til handleplanen og oplever ikke at være blevet inddraget i udarbejdelsen af den eller at kunne bruge den til noget selv.



## Opfølgning

Dette kapitel handler om, hvordan de interviewede børn og unge oplever at være blevet inddraget i opfølgningen på den indsats, de modtager.

# §

### KOMMUNEN SKAL FØLGE OP PÅ INDSATSEN

Når kommunen iværksætter en indsats efter § 52, skal den følge op på indsatsen, jf. servicelovens § 70. Første opfølgning skal ske senest efter 3 måneder. Herefter skal der ske opfølgning mindst hver sjette måned.

I anbringelsessager skal kommunen desuden foretage mindst to årlige tilsynsbesøg på anbringelsesstedet, hvor der tales med barnet eller den unge. Det kaldes også det personrettede tilsyn.

I forbindelse med opfølgningen kan handleplanen revideres. En afgørelse om revision af handleplanen skal så vidt muligt træffes med samtykke fra forældremyndighedsindehaver og den unge, der er fyldt 15 år.

Også i forbindelse med opfølgning skal indsatsen tilrettelægges i samarbejde med barnet eller den unge og med inddragelse af barnets eller den unges synspunkter, jf. servicelovens § 1, stk. 3, og § 46, stk. 3.

For at belyse hvordan de interviewede børn og unge er blevet inddraget i forbindelse med opfølgning, har vi blandt andet spurgt dem

- om de har oplevet opfølgning på indsatsen, fx i form af opfølgningsmøder
- om de har talt med sagsbehandleren om, hvordan det går, og om der er noget, de ønsker, skal ændres.

Ligesom for de øvrige temaer vidner interviewene om, at børnenes og de unges oplevelser af inddragelse i forbindelse med opfølgning er meget forskellige. Nogle beskriver tydeligt, at de er blevet inddraget fx i forbindelse med opfølgningsmøder med sagsbehandleren og revidering af handleplanen. Nogle beskriver, at de ikke mindes, at sagsbehandleren har fulgt op på indsatsen, men at de løbende taler med deres kontaktperson om, hvordan det går. De ved ikke nødvendigvis selv, i hvilket omfang kontaktpersonen har videregivet denne viden til sagsbehandleren som led i opfølgning.

Endelig er der flere, der lægger vægt på, at inddragelse ved og orientering om ændringer undervejs i sagsforløbet er afgørende for, at de overordnet føler sig inddraget i deres sag. Det kan ligeledes betragtes som en vigtig del af opfølgningen på en indsats.

## FLERE HUSKER IKKE OPFØLGNING I FORM AF SAMTALER MED SAGSBEHANDLEREN

Overordnet husker flere af de interviewede børn og unge kun svagt eller slet ikke at have talt med deres sagsbehandler som led i en opfølgning på indsatsen. Det gælder både for børn og unge, der modtager forebyggende foranstaltninger, og børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet.

At flere af dem ikke mindes opfølgning i form af samtaler med sagsbehandleren kan blandt andet skyldes rammemæssige forhold ved vores undersøgelse. Vi har tilstræbt primært at tale med børn og unge, hvor indsatsen var iværksat for relativt nyligt, for at de kunne huske mest muligt fra processen omkring valg af indsats. Det betyder, at indsatsen for nogle kun havde været i gang i et par måneder på interviewtidspunktet. Dermed er det muligt, at sagsbehandleren endnu ikke havde foretaget nogen opfølgning. Derudover blev interviewene gennemført et par måneder efter nedlukningen af samfundet i forbindelse med Covid-19. Perioden med nødlovgivning kan betyde, at nogle kommuner har foretaget mindre opfølgning.

### RAMMEMÆSSIGE ÅRSAGER

### ANDRE MULIGE ÅRSAGER

Interviewene tyder dog på, at det også kan skyldes andre forhold, at de ikke mindes opfølgning i form af samtaler med sagsbehandleren.

For flere af de børn og unge, vi har talt med havde indsatsen på interviewtidspunktet været i gang længe nok til, at der burde have fundet en opfølgning sted. Interviewene vidner dog om, at det for flere er svært at huske situationer, der ligger mere end et par måneder tilbage i tid.

### MANGE FAGPERSONER

Der er mange fagpersoner i spil, og flere af de interviewede børn og unge har svært ved at skelne.

Dertil kommer, at flere af de interviewede børn og unge oplever, at der er mange fagpersoner omkring dem, og kan have svært ved at skelne imellem dem. De kan derfor ikke nødvendigvis huske, om det fx er deres sagsbehandler, deres kontaktperson eller en pædagog på deres opholdssted, de har talt med, om hvordan det går med indsatsen.

Endelig kan det også skyldes, at børnene og de unge ganske enkelt ikke er blevet inddraget af sagsbehandleren i forbindelse med opfølgning.

Under alle omstændigheder betyder det, at interviewene har givet relativt begrænset viden om inddragelse i forbindelse med sagsbehandlerens lovpligtige opfølgning.

## INDDRAGET I OPFØLGNINGEN PÅ INDSATSEN

Nogle af de børn og unge, der kan huske opfølgningssamtaler med sagsbehandleren, fortæller, at disse samtaler er vigtige for dem. Deres udsagn vidner om, at de er blevet inddraget aktivt i sagsbehandlerens opfølgning.

For eksempel beskriver Kim på 16 år, som modtager familiebehandling og har en kontaktperson, at han har deltaget i mange møder med sagsbehandleren om indsatsen. Kim oplever, at sagsbehandleren spørger om hans ønsker og holdning til ændringer, hvilket bidrager til hans oplevelse af at være inddraget. Kim fortæller, at de i forbindelse med opfølgningen har talt om en trappemodell:

*Det har været sådan et trappetrin, kalder vi det. Det var sådan, at først så starter vi her, og så forhåbentlig om noget tid, så ender vi heroppe. Og så er der sådan en hel masse ting, vi skal nå inde i den. (Kim, 16 år)*

Kim husker dermed tydeligt opfølgningssamtaler, hvor han har været inddraget i samtalen om, hvordan det skrider frem med forskellige mål med indsatsen. Kim oplever dog, at de voksne omkring ham lægger for stor vægt på et mål om, at han skal være mere fysisk aktiv. Denne oplevelse gælder også i forbindelse med opfølgning.

### VIGTIGE SAMTALER

Samtaler med sagsbehandleren i forbindelse med opfølgning giver blandt andet mulighed for, at barnet eller den unge kan komme med ønsker til ændringer.

Samtaler med sagsbehandleren i forbindelse med opfølgningen giver mulighed for, at barnet eller den unge kan komme med ønsker til ændringer i indsatsen. Det har Axel oplevet. Axel er 12 år og bor hos en plejefamilie. Han fortalte sin sagsbehandler, at han ønskede mere samvær med sin mor efter flytningen til plejefamilien, hvorefter graden af samvær blev øget. Det bidrog til en oplevelse hos Axel af inddragelse og større tilfredshed med indsatsen.

Et andet eksempel på aktiv inddragelse af barnet eller den unge i forbindelse med opfølgningen er Emma. Hendes case er præsenteret i kapitel 4, fordi den i høj grad handler om, hvordan hun, kontaktpersonen og sagsbehandleren sammen reviderer handleplanen i forbindelse med den løbende opfølgning på indsatsen.

### Uaktuel opfølgning mindsker oplevelsen af inddragelse



Sofie på 17 år kan godt huske, at der har fundet opfølgning sted i forhold til hendes anbringelse, og at hun i den forbindelse har haft samtaler med sagsbehandleren. Hun oplever dog, at opfølgningen i hendes sag tidligere primært er sket, når der er sket et skift i sagsbehandler. Det har betydet, at den ofte har været uaktuel, fordi den har taget udgangspunkt i en for længst forældet handleplan. Hun beskriver oplevelser af, at sagsbehandleren har talt om meget specifikke beskrivelser af uaktuelle udfordringer, som hun ikke ønsker at tale om længere:

*[Da handleplanen blev formuleret] var jeg 13 år og ked af noget, fordi det var det, der var krisen på det tidspunkt. Men nogle år senere, når vi sidder og kigger tilbage, så... hvorfor skal vi forsætte på det, hvorfor skal det hives op igen (...) Så på den måde har handleplanen bare været så fokuseret på nu og her, når det er blevet skrevet, og så når den skal evalueres, har det været så mærkeligt og så problematisk, fordi der er så meget fokus på det dårlige. (Sofie, 17 år)*

*"Hvorfor skal vi fortsætte på det? Hvorfor skal det hives op igen?" (Sofie, 17 år)*

For Sofie har den uaktuelle opfølgning betydet, at hun ikke oplever at være blevet inddraget – eller i hvert fald ikke inddraget relevant.

## OPFØLGNING VIA ANDRE FAGPERSONER

Flere af de børn og unge, som har en kontaktperson, beskriver, at kontaktpersonen ofte spørger til, hvordan det går og på den måde følger op på indsatsen. De har dermed oplevet en form for opfølgning, hvor de bliver spurgt og inddraget – men ikke af sagsbehandleren.

For eksempel beskriver Anders på 17 år, som er anbragt på eget værelse med støtte fra to kontaktpersoner, at han regelmæssigt har kontakt med sine kontaktpersoner, og de spørger til, hvordan det går med boligen mv. Han oplever, at sagsbehandleren ved indflytningen talte med ham om, hvad han syntes om boligen, og hvordan han skulle håndtere sin nye situation. Derefter mindes han ikke at have talt med sagsbehandleren. Han har været anbragt på eget værelse i under et halvt år.

### ANDRE FAGPERSONER VIDEREGIVER VIDEN SOM LED I OPFØLGNING

Som Emmas case i kapitel 4 er et eksempel på, vil kontaktpersonen og andre fagpersoner formentlig ofte videregive viden om status på indsatsen til barnets eller den unges sagsbehandler. Emma er dog det eneste eksempel i vores undersøgelse på et barn eller en ung, der har kendskab til, at hendes samtaler med kontaktpersonen om status på indsatsen indgår i sagsbehandlerens opfølgning.

## INDDRAGELSE OG ORIENTERING VED ÆNDRINGER ER VIGTIGT

For flere af de børn og unge, som vi har talt med, er det centralt for deres oplevelse af at være inddraget i deres egen sag, at de bliver inddraget i forbindelse med ændringer i indsatsen – herunder, at de bliver orienteret om kommende ændringer i god tid. Det kan også betragtes som en form for opfølgning, som er vigtig for flere af børnene og de unge.



Emma på 15 år og Anders på 17 år beskriver begge, hvordan de oplever sig inddraget via løbende orienteringer i deres eget sagsforløb.

Emma oplever, at hun har regelmæssig og god kontakt med sin sagsbehandler. Hun oplever, at der bliver lyttet til hende, at hun er med til at bestemme, hvad der skal ske, og hvad der står i hendes handleplan. Og så er hun orienteret i god tid om, hvad der skal ske fremover.

Anders oplever og har tillid til, at han bliver orienteret og inddraget i kommende ændringer i det omfang, som de voksne omkring ham finder det relevant og nødvendigt. Han oplever ikke, at han altid selv ved eller kan overskue, hvad der er bedst for ham. Derfor er det vigtigt for ham, at de voksne omkring ham har styringen, og at han har tillid til dem.

Der er dog også flere af de børn og unge, som vi har talt med, der efterspørger mere inddragelse og bedre orientering i forbindelse med ændringer. Det er for eksempel Karen på 14 år, der bor på et opholdssted. Hun vil gerne vide, om hun skal flytte til et andet sted om en måneds tid. Hun fortæller, at hun har drøftet det med sin sagsbehandler, der dog ikke er vendt tilbage med en afklaring eller status. Det bidrager til en oplevelse af manglende inddragelse.

Cecilie på 13 år savner også at blive orienteret mere og i bedre tid. Hendes fortælling præsenteres som en case herunder.

### EFTERSPØRGER MERE OG BEDRE ORIENTERING

#### **CECILIE, 13 ÅR: "ALLE DE TING, DER ER SKET FOR MIG, HAR JO VÆRET MEGET PLUDSELIGT"**

Cecilie på 13 år bor på et opholdssted, men skal hjemgives nogle uger efter interviewet.

Cecilie fortæller, at hun taler med sin sagsbehandler ca. hver tredje måned og oplever, at sagsbehandleren spørger til, hvordan hun har det. Trods denne kontakt oplever Cecilie ikke, at hun er inddraget i sin sag. Det skyldes især, at hun savner at blive orienteret og spurgt om sin holdning til ændringer i god tid inden, at de træder i kraft. Cecilie oplever, at hun først bliver orienteret om beslutninger, lige inden ændringen skal ske. Det betyder, at hun ikke får tilstrækkelig tid til og mulighed for at blive inddraget i og indstille sig på ændringer. Det handler blandt andet om ændring af anbringelsessted, hjemgivelse til sin forælder og skift af sagsbehandler.

Cecilie mindes for eksempel ikke, at sagsbehandleren har spurgt om hendes holdning til at skulle flytte ind på opholdsstedet eller orienteret hende om, hvorfor hun nu skal hjem igen. Den manglende orientering og inddragelse stresser og frustrerer hende – ikke så meget, fordi hun ville have gjort sin mening gældende i beslutningen, men fordi det er svært at skulle omstille sig på kort tid:

*Altså alle de ting, der er sket for mig, det har jo været meget pludseligt. Så har det for eksempel været på den dag eller dagen efter.*

*I: Hvordan synes du, det har været, at det er sket så pludseligt?*

*Irriterende!*

*I: Hvad havde det betydet, hvis du havde fået lidt mere at vide i bedre tid, tror du?*

*At så havde det ikke været så stressende. Og sådan... ja.*

Da vi spørger til Cecilies råd til sagsbehandlere i forhold til at inddrage børn og unge i deres egen sag, siger hun:

*Jeg vil gerne vide, hvad der skal ske. Og være med til at bestemme det – eller i hvert fald kunne sige, om det er okay.*

Cecilie har desuden flere gange fortalt sin sagsbehandler, at hun ikke kunne lide at være på de to anbringelsessteder. Det skyldtes blandt andet larm på stedet fra andre beboere. Her oplevede hun, at sagsbehandleren lyttede og hørte hende, men at der ikke var noget gøre ved det.

## Metode og datagrundlag

Her beskriver vi, hvordan vi har gennemført undersøgelsen.

### HVAD ER INDDRAGELSE?

I undersøgelsen har vi bevidst ikke lagt os fast på en bestemt forståelse af, hvad inddragelse er. Det har dog været nødvendigt at trække på eksisterende forståelser af begrebet for at kunne strukturere vores dataindsamling og analyse. Vi har derfor fra start været inspireret af Roger Harts inddragelsesstige og de forskellige niveauer af inddragelse, den præsenterer<sup>4</sup>. Vi har ikke anvendt inddragelsesstigen som et decideret teoretisk afsæt, men den har været en stærk inspirationskilde. Fx beskriver vi flere steder i rapporten, at børnene og de unge oplever at være blevet

- informeret om beslutninger, men ikke spurgt om deres holdning
- spurgt om deres holdning, men uden at være blevet hørt
- spurgt og hørt, men uden at have indflydelse på beslutningerne
- spurgt, hørt og have haft medbestemmelse

Her er vi i alle tilfælde grundlæggende inspireret af Harts inddragelsesstige.

### INTERVIEW MED BØRN OG UNGE

Undersøgelsen er baseret på interview med 16 børn og unge i alderen 11-17 år. De modtog alle på interviewtidspunktet en indsats efter § 52, stk. 3 i serviceloven<sup>5</sup>.

Interviewene blev gennemført i juni-august 2020.

I rapporten er børnene og de unges navne samt mindre detaljer i deres historier (fx stednavne) ændret af hensyn til anonymisering.

---

<sup>4</sup> Inddragelsesstigen er fx beskrevet i Børnerådet, 2016: "Håndbog i Børneinddragelse", s. 28-30.

<sup>5</sup> En af de unge havde samtaler med en familierapeut efter § 11. Det stod dog først klart efter, at den unge havde sagt ja til at deltage i et interview. Vi valgte derfor at gennemføre interviewet, som også bidrog med relevant viden i forhold til undersøgelsens formål. Derfor indgår det også i rapportens datagrundlag. I alle henseender, hvor indsatsens anderledes karakter medfører forskelle i kommunens forpligtelser, er dette interview holdt uden for afrapporteringen.

Tabel 1 viser fordelingen af de interviewede børn og unge på alder og foranstaltningstype.

TABEL 1. DE INTERVIEWEDE BØRN OG UNGES ALDER OG FORANSTALTNINGSTYPE

Alder	Antal interviewpersoner
11	1
12	2
13	3
14	2
15	3
16	3
17	2
Foranstaltningstype	
Familiebehandling	4
Kontaktperson	7
Anbringelse i familiepleje	1
Anbringelse på opholdssted eller døgninstitution	6
Anbringelse på eget værelse	2

Note: Tre af interviewpersonerne modtog både familiebehandling og havde en kontaktperson. Derfor summer antallet af interviewpersoner under foranstaltningstype til mere end 16.

Kilde: Ankestyrelsen, 2020

Undersøgelsen præsenterer børnene og de unges oplevelse. Det betyder, at vi ikke har spurgt deres sagsbehandlere eller andre omkring dem, om de har oplevet børnenes og de unges forløb anderledes.

### Kontakt og samtykke

Vi fik kontakt til de interviewede børn og unge ad forskellige veje:

- via kommunale leverandører af indsatser
- via kommunale sagsbehandlere
- via døgninstitutioner og opholdssteder
- via interesseorganisationer

De medarbejdere, der hjalp os med at komme i kontakt med børnene og de unge, kaldes i det følgende "gatekeepere".

Processen for etablering af kontakt og indhentning af samtykke til deltagelse i interview var overordnet følgende:



1. Vi tog kontakt til gatekeeperne og fortalte om undersøgelsen.
2. Gatekeeperne fik tilsendt informationsmateriale om undersøgelsen, som de udleverede til de relevante børn og unge.<sup>6</sup> Vi bad dem om at kontakte børn og unge, der
  - var mellem 11 og 17 år<sup>7</sup>
  - modtog en foranstaltning efter § 52, stk. 3, i serviceloven, som var blevet iværksat inden for det seneste år<sup>8</sup>
  - ikke havde en betydelig og varig funktionsnedsættelse.

Derudover lagde vi vægt på, at barnet eller den unge skulle give aktivt udtryk for gerne at ville deltage, og at gatekeeperne kun skulle kontakte børn og unge, som de vurderede, kunne få en god oplevelse ud af at tale med os.

Det var dermed i alle tilfælde voksne med kendskab til det enkelte barn eller den enkelte unge, der i første omgang spurgte dem, om de havde lyst til at deltage.

3. Sammen med informationsbrevene udleverede gatekeeperne en skriftlig anmodning om samtykke til deltagelse i interviewet.

Børn og unge på mindst 15 år underskrev selv samtykket. Deres forældre blev informeret om deres deltagelse i undersøgelsen, hvis barnet eller den unge selv ønskede det. Børn under 15 år blev informeret om undersøgelsen, og en forældremyndighedsindehaver underskrev samtykket.<sup>9</sup>

4. Efter indhentning af samtykke overleverede gatekeeperen kontaktoplysninger på barnet eller den unge og eventuelt forældremyndighedsindehaveren til os.

<sup>6</sup> For børn under 15 år udleverede gatekeeperne desuden informationsmaterialet til en forældremyndighedsindehaver. For unge på mindst 15 år vurderede gatekeeperne selv, eventuelt i samråd med den unge, om en forældremyndighedsindehaver skulle orienteres.

<sup>7</sup> Ved undersøgelsens start var aldersgruppen afgrænset til 12-16 år. Det viste sig dog hurtigt, at det var svært at finde børn og unge, der levede op til alle kriterier. Det skyldtes blandt andet, at undersøgelsen blev gennemført under den gradvise genåbning af samfundet efter Covid-19 og samtidig hen over sommerferien. Vi udvidede derfor aldersgruppen med henblik på at øge antallet af potentielle interviewpersoner.

<sup>8</sup> Dette kriterie skyldtes et ønske om, at barnet eller den unge kunne huske mest muligt fra processen omkring valget af indsats. Ved undersøgelsens start var kriteriet, at indsatsen skulle være iværksat inden for de seneste 6 måneder. Det viste sig dog hurtigt, at det var svært at finde børn og unge, der levede op til dette og samtidig de øvrige kriterier. Vi udvidede derfor til et år.

<sup>9</sup> I et tilfælde underskrev en ung på 14 år selv samtykket. Det skyldtes, at indsatsen var iværksat uden forældrenes samtykke, og at gatekeeperen vurderede, at barnets modenhed og sagens forhold talte for, at han selv skrev under.

5. Vi tog kontakt til barnet eller den unge (eller i enkelte tilfælde forældremyndighedsindehaveren eller en anden voksen tæt på barnet) for at aftale tid og sted for interviewet. I den forbindelse oplyste vi endnu en gang om undersøgelsens formål og sikrede os, at barnet eller den unge fortsat havde lyst til at deltage.

### **Interviewtemaer**

Interviewene handlede overordnet om, hvorvidt børnene eller de unge har følt sig inddraget i deres eget sagsforløb, og hvad der har været udslagsgivende for deres oplevelse. Vi fokuserede i interviewene på processerne omkring valg af en indsats og opfølgning på indsatsen.

Mere specifikt handlede interviewene om følgende temaer:

- Processen omkring valg af en indsats og inddragelsen af dem i den forbindelse
- Deres kendskab til handleplanen for indsatsen og formålet med indsatsen
- Opfølgning på indsatsen og inddragelsen af dem i den forbindelse
- Møder, de har deltaget i – særligt i forbindelse med valg af indsats og opfølgning
- Deres generelle oplevelse af kontakten med sagsbehandleren og andre medarbejdere i kommunen, med fokus på om de har følt sig lyttet til og inddraget

I nogle interview blev alle temaer belyst, mens vi i andre interview kun fik belyst enkelte temaer. Det skyldes forskellige forhold:

- Nogle temaer var ikke relevante for alle de børn og unge, vi talte med – fx hvis de ikke havde oplevet opfølgning på den iværksatte indsats.
- Nogle af de interviewede børn og unge havde svært ved at svare på nogle af spørgsmålene eller kunne ikke huske ret meget fx fra processen omkring valget af en indsats. Det gjaldt særligt for nogle af de yngre interviewpersoner.
- Ved nogle interview var vi nødt til at justere mængden af temaer og spørgsmål, så interviewet ikke blev for langt for det pågældende barn – fx hvis barnet virkede rastløs eller ikke helt tilpas i situationen.

### **Rammer for interviewene**

15 interview blev gennemført fysisk, og et blev gennemført som telefoninterview.

Når vi kontaktede børnene og de unge for at lave en aftale om et interview, præsenterede vi dem for muligheden for telefon-

eller videointerview, hvis de foretrak det. Det blev dog kun relevant i det ene tilfælde.

Generelt tilstræbte vi ved planlægningen af interviewene at imødekomme børnene og de unges ønsker i forhold til sted og tidspunkt mest muligt. De fysiske interview blev afholdt på steder, børnene og de unge selv valgte. Det var fx i en park, i deres hjem, på deres opholdssted eller døgninstitution eller i et lokale, der hvor de plejede at mødes med deres familiebehandlere. Børnene og de unge blev desuden præsenteret for muligheden for at gennemføre interviewet under en gåtur eller anden aktivitet, hvis de foretrak det – en mulighed, som enkelte gange blev taget i brug.

Ved starten af hvert interview fortalte vi igen barnet eller den unge om undersøgelsens formål. Vi fortalte dem desuden

- at de til enhver tid kunne trække sig fra undersøgelsen og interviewet
- at de altid gerne måtte sige, hvis der var et spørgsmål, de ikke havde lyst til at svare på
- at de er anonyme, også i den endelige rapport, og at vi ikke fortæller nogen, hvad de har fortalt os
- at vi har underretningspligt, og hvad det vil sige: At hvis de fortæller os noget, der gør os bekymrede for, om de får den rigtige hjælp, er vi nødt til at sige til en kollega i Ankestyrelsen, at vi er bekymrede – men ikke hvorfor.

Disse forhold fremgik også af det materiale om undersøgelsen, børnene og de unge fik udleveret ved den første kontakt, og som dannede grundlag for, at de valgte at deltage i undersøgelsen.


Vi spurgte desuden alle de interviewede børn og unge om vi måtte optage interviewet på diktafon, hvilket de alle sagde ja til.

Endelig sikrede vi os, at barnet eller den unge også i situationen havde lyst til at deltage i interviewet, således at det forudgående samtykke til gatekeeperen ikke stod alene.

Ved planlægningen og gennemførelsen af interviewene lagde vi vægt på at følge anbefalinger fra Børns Vilkår og Børnerådet i forhold til at foretage interview med børn og unge.

### **Høring og formidling af resultater til de deltagende børn og unge**

Unge på 15 år og derover fik tilbud om at få de dele af interviewet, vi bruger til citater i rapporten, i høring. Fem unge tak-



kede ja til dette. Disse fem unge fik de relevante uddrag tilsendt i e-boks og fik en frist på syv dage til at vende tilbage med eventuelle rettelser.

Alle de interviewede børn og unge modtog i forbindelse med offentliggørelsen af rapporten en kort og lettilgængelig opsummering af undersøgelsens resultater, enten i deres egen e-boks, en forælders e-boks eller via den voksne, der havde fungeret som gatekeeper.