



Ankestyrelsens brev til Holstebro Kommune

Henvendelse om Holstebro Kommune

Ankestyrelsen vender hermed tilbage i sagen om tre konkrete klagesager og omtaler i Dagbladet Holstebro-Struer og på Kommunen.dk om kommunens praksis for behandling af sager på børne- og ungeområdet.

Konklusion

Ankestyrelsen har gennemført en indledende undersøgelse af sagen.

På baggrund af Holstebro Kommunes udtalelser i sagen, finder Ankestyrelsen ikke anledning til at foretage yderligere.

Vi lægger vægt på, at Holstebro Kommune har redegjort for de tiltag, der er gjort i kommunen for at rette op på de fejl, der er konstateret. Kommunen har i den forbindelse oplyst om opnormering af årsværk, styrkede ledelsesfunktioner og ledelsestilsyn, systematisk sagslistegennemgang, visitationsprocedurer og initiativer med fokus på styrket sagsbehandling, fx sparring og intern læring. Desuden har kommunen iværksat en særlig indsats for fastholdelse af medarbejdere i kommunen med introduktionsforløb og fokus på medarbejdernes faglige kompetencer, undervisning og kompetenceudvikling.

Da kommunen har iværksat flere tiltag, som har til formål at rette op på de fejl, som er fundet i sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet, og da der ifølge de fremsendte tal fra kommunen ses en vis udvikling i form af færre målte fejl i sagerne, vurderer vi, at der på nuværende tidspunkt ikke er anledning til at rejse en tilsynssag.

6. marts 2024

J.nr. 22-30266
og 23-98621

Ankestyrelsen
7998 Statsservice

Tel +45 3341 1200

ast@ast.dk
sikkermail@ast.dk

EAN-nr.:
57 98 000 35 48 21

Åbningstid:
man-fre kl. 9.00-15.00

Vi afslutter derfor sagen på det foreliggende grundlag.

Vi beklager den lange sagsbehandlingstid.

Vi offentliggør dette brev på www.ast.dk i anonymiseret form.

Sagens oplysninger

Ankestyrelsen blev opmærksom på Holstebro Kommunes praksis for behandling af sager på børne- og ungeområdet i forbindelse med, at Ankestyrelsen behandlede 3 konkrete klagesager og fra omtaler i Dagbladet Holstebro-Struer og på Kommunen.dk.

Ankestyrelsen bad den 7. juli 2022 byrådet i Holstebro Kommune om en udtalelse.

Holstebro Kommune sendte den 24. august 2022 en udtalelse til Ankestyrelsen. Af udtalelsen fremgår bl.a. følgende:

”Byrådet i Holstebro Kommune er bekendt med forholdene i Familiesektionen. Det er uheldigt, og det er noget, der er stor fokus på at få rettet op.

[...]

Familiesektionen har det seneste år haft 25 % af deres faste medarbejdere på barsel. Der har naturligvis været ansat vikarer, men det har haft den effekt, at visse medarbejdere måtte arbejde ekstra. Ekstraarbejdet afstedførte desværre sygemeldinger, der igen påvirkede arbejdsmiljøet. Der var med andre ord igangsat en ond spiral. Sideløbende hermed, var der sygdom/udskiftninger i ledelse af Familiesektionen.

Ovennævnte havde den uheldige konsekvens, at sagsbehandlingen ikke levede op til de kvaliteter og standarder, der med rette bør være. Herunder naturligvis overholdelse af gældende lovgivning og særligt de sagsbehandlingsfrister, der måtte være, hvilket har givet et efterslæb.

Følgende initiativer er igangsat:

- Familiesektionen har fået tilført seks fuldtidsstillinger henholdsvis to i januar 2022 og fire i august 2022.

Sammenholdt med at alle vakante stillinger, vikariater mv. er besat, er det Holstebro Byråds vurdering, at Familiesektionen er normeret til at kunne håndtere den sagsmængde, der løbende måtte komme i Familiesektionen. Herunder er sagsmængden hos den enkelte sagsbehandler reduceret, hvilket bør medføre bedre kvalitet i sagsbehandlingen.

- Der er kortlagt et efterslæb på sager, som alene kan reduceres ved i en overgangsperiode at tilføre Familiesektionen ekstra midler.

Konkret har Børne- og Familieudvalget besluttet at godkende, at der flyttes 2.5 mio. kr. inden for udvalgets egen budgetramme, således at Familiesektionen tilføres de midler med henblik på midlertidigt at ansætte nye medarbejdere, således at efterslæbet fjernes.

Følgende yderligere initiativer er igangsat:

- Ledelsen har frigjort tid, således ledelsen er tættere på sine medarbejdere i dagligdagen, hvor der kan gives den fornødne rådgivning, sparring mv. Foruden dette er der hver anden måned afsat trivselssamtaler med alle rådgivere.
- Der er nedsat en arbejdsgruppe i Familiesektionen, der skal se på, hvordan nye medarbejdere introduceres og bedst klædes på.
- Der er iværksat kompetenceudvikling af de enkelte medarbejdere.
- Der er iværksat oplæring i udvalgte bestemmelser i blandt andet serviceloven, jf. Ankestyrelsens praksisundersøgelse.
- Fire-dages kursus i børnekataloget praksiskursus, som er et kursus i grundlæggende sagsbehandling og systematik i sagsbehandling.

Afslutningsvis vil Holstebro Byråd oplyse, at Holstebro Kommune ikke er i mål endnu. Der er fortsat udfordringer, men der ses positive tegn. Kommunens revision finder bl.a. i deres temarevision, at der ikke kan konstateres fejl i nogen af bevillingssagerne. Ankestyrelsens offentliggjorte omgørelsesprocent på seneste Danmarkskort er endvidere reduceret. Byrådet har desuden bedt fagudvalget, Børne- og Familieudvalget, om at følge udviklingen tæt, således at Holstebro

Kommune lever op til gældende lovgivning.”

Vi bad Holstebro Byråd om en supplerende udtalelse den 8. november 2022.

Holstebro Kommune har den 1. februar 2023 sendt en supplerende udtalelse om sagen. Af udtalelsen fremgår bl.a. følgende:

”Holstebro Kommune har gennem længere tid arbejdet målrettet med genoprettelse af sagsbehandlingen i Familiesektionen. Tiltagene og progressionen vil blive nærmere beskrevet nedenfor.

I løbet af 2022 er der således iværksat en række tiltag for at sikre, at der er tilstrækkelige medarbejderressourcer til sagsbehandlingen på familieområdet. Der er ligeledes indarbejdet en systematik for, hvordan der arbejdes specifikt med indhentelse af efterslæbet, og hvordan der ledelsesmæssigt følges op på dette.

1) Redegørelse over konkrete fejl, typer af sager og hvor mange sager

Ankestyrelsen gøres opmærksom på Familiesektionens metode for opgørelse af fejl. Opgørelsesmetoden har betydet, at såfremt en sag indeholder to eller flere typer af fejl (aktiviteter), så vil hver fejl være kategoriseret inden for de i tabellen nævnte typer af fejl. Der kan derfor ikke laves en summering af tallene i forhold til at konstatere, hvor mange enkeltsager eller CPR. sager, der er fejl i.

Yderligere skal det bemærkes, at såfremt en sag ikke har vist tilstrækkelig dokumentation for aktiviteten eller sagsbehandlingsskridtet, så er sagen også markeret som fejl.

Opgørelsesmetoden betyder fx, at der ses sammenhæng mellem manglende dokumenteret personrettet tilsyn på anbringelsessted og opfølgning tre eller seks måneder efter en foranstaltning er iværksat. Dette vil således i tabellen være noteret som to fejl i en og samme cpr.sag.

I genopretningsarbejdet har der været stor fokus på opfølgning og kvalitetssikring af alle typer af sagsbehandlingsfejl.

I tabellen nedenfor er vist antallet af fejl i sagsbehandlingsskridt opgjort for juni 2022 og udviklingen frem til december 2022.

| Konstaterede fejltyper | Antal fejl Juni 2022 | Antal fejl December 2022 |
|--|---------------------------------|-------------------------------------|
| Opfølgning ved tre eller seks måneder efter iværksat foranstaltning | 210 | 127 |
| Fristoverskridelse eller mangelfuld § 50 børnefaglig undersøgelse | 82 | 51 |
| Personrettet tilsyn med besøg på anbringelsessteder | 42 | 26 |
| Partshøring af forældre i forbindelse med modtagelse af underretninger fx second opinion vurderinger | 17 | 0 |
| Fristoverskridelse på fire ugers frist på klagesager til Ankestyrelsen | 10 | 3 |
| Vurdering af målgruppeafklaring, jf. SEL § 19a, hvor kommunen ift. unge med en betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller indgribende kronisk eller langvarig lidelse, skal påbegynde forberedelse til overgangen til voksenlivet ved det fyldte 16. år | 46 | 34 |

I december 2022 har Familiesektionen supplerende opgjort, hvor stor en andel af enkeltsagerne eller CPR-sager, hvori der er fejl. Det kan oplyses, at der i december 2022 var konstateret fejl i 205 CPR-sager.

[...]

I Holstebro Kommune arbejdes der fortsat målrettet med genopretning af alle typer fejl, og tabellen ovenfor viser progressionen i dette arbejde.

Der følges op månedligt på antallet af fejl, og der arbejdes samtidigt målrettet med sikring af et godt arbejdsmiljø inklusiv gennemførelse af relevant og nødvendig kompetenceudvikling. Der er bl.a. afviklet et kompetenceudviklingsforløb i samarbejde med Socialstyrelsen. Dertil er der arbejdet med fastholdelse af de gode og dygtige medarbejdere, så progressionen kan fastholdes.

2) Redegørelse over konkrete tiltag for at rette op på fejl

Ankestyrelsen anmoder om en redegørelse for, hvad der konkret er gjort for at rette op på de konstaterede fejl. Nedenfor vil seks tiltag, som der er arbejdet med siden sommeren 2022, blive beskrevet.

Tiltagene er:

- Principper for indhentelse af sagsefterslæbet
- Opnormering i Familiesektionen
- Ledelse tættere på
- Ledelsestilsyn med fokus på læring
- Gode introduktionsforløb
- Kompetenceudvikling

Principper for indhentelse af sagsefterslæbet

Prioriteringen for arbejdet med efterslæbet har været følgende principper:

- Mest mulig kontinuitet for familierne. Der er én socialrådgiver, der har den primære kontakt til familien, som arbejder sammen med en anden socialrådgiver, der arbejder med efterslæbet. Derved har socialrådgiverne parløb og kan sparre med hinanden i flere sager, hvilket er hensigtsmæssigt i forhold til at understøtte kvaliteten af sagsbehandlingen.
- Genopretningsindsatsen prioriteres ud fra hvad der fagligt vurderes at have størst bekymringsgrad. Fx har partshøring ved underretninger været prioriteret højest og dernæst tilsyn og opfølgning på anbringelser samt opfølgning på de forebyggende foranstaltninger. De øvrige fejltyper prioriteres individuelt. Disse principper kan afviges, idet der altid sker en konkret vurdering i de enkelte sager, fx hvis der kommer underretninger i en sag, så ses alle sagsaktiviteter i

enkeltsagen igennem. Sager vedrørende § 19a har en lavere bekymringsgrad end børn og unge med foranstaltninger i klassisk sociale børnesager.

Opnormering og udvikling i sagsantal

Der har løbende været en opnormering i Familiesektionen med følgende årsværk:

- Tre midlertidig årsværk i 2022, 2023 og 2024.
- Fire varige årsværk fra august 2022.
- Fem midlertidige årsværk målrettet arbejdet med at efterkomme efterslæbet i 2022 og 2023.

Ledelse tæt på

Siden marts 2022 har alle ledelsesposter været besat i Familiesektionen. Det vil sige en chef, en sektionsleder og tre teamledere. Dette i sig selv giver en endnu bedre mulighed for sparring og opfølgning med de enkelte socialrådgivere.

Derudover er følgende gennemført:

- Teamledere er nu fysisk placeret sammen med socialrådgiverne i teamet.
- Der er indført og kalendersat daglig mulighed for sparring hos teamlederen og ugentlig mulighed på teammøde og visitationsmøde.
- Teamlederen indkalder alle socialrådgivere til individuel sagslistegennemgang hver anden måned. Ved denne gennemgang gennemgås sagerne, og der laves en prioritering af opgaverne.
- Socialrådgivere, der arbejder med efterslæbssager, har sagslistegennemgang en gang månedligt. Ved disse sagsgennemgange prioriteres og registreres opgaverne i et skema, hvor der kontinuerligt føres kontrol med progressionen på sager med overskredne tidsfrister.
- Vedtagelse af kompetenceplan og visitationsprocedure, der understøtter en ensartet sagsbehandlingspraksis og sikrer, at der er ledelsesmæssigt tilsyn med, at den lovpligtige og nødvendige dokumentation udarbejdes ved visitering af indsatser.
- Nytilpasning af visitationsproceduren understøtter ligeledes et fælles ansvar for indsatsniveauet og bidrager til at mindske det individuelle ansvar for rådgiveren.

Samlet er rammerne for, at teamlederne kan yde nærværende og støttende ledelse forbedret, og arbejdet med genopretning af sagerne er ledelsesmæssigt rammesat og prioriteret med inddragelse af medarbejderne.

Ledelsestilsyn

Ledelsestilsynets formål er at sikre en lovmedholdelig og god kvalitet i sagsbehandlingen, herunder implementering af det politisk vedtagne serviceniveau, samt skabe grundlag for at styrke udviklings- og læringspotentialer i det daglige sagsarbejde. Det giver ledelsen grundlag for vurdering af eventuel iværksættelse af handlinger med henblik på forbedring af sagskvaliteten, det være sig fx sidemandsoplæring, interne kurser, mentorordninger mv.

Ledelsestilsynet gennemføres med skiftende temaer fire gange årligt.

Introduktionsforløb

Personaleomsætningen i Familiesektionen har tidligere været stor. Der er i et tæt samarbejde med medarbejdere og ledelse udarbejdet en fast introduktionsplan ved nyansættelser, således at nyansatte introduceres grundigt til arbejdsopgaverne og organisationen. Det giver socialrådgiverne den bedste start på ansættelsen for dermed at kunne varetage sagsbehandlingsopgaverne med optimal/god kvalitet.

Kompetenceudvikling

Alle medarbejdere har deltaget i Socialstyrelsens fire dages praksiskursus - Systematik i sagsbehandlingen - i efteråret 2022. Kurset har medvirket til en målretning i arbejdet med underretning, børnefaglig undersøgelse, handleplan og opfølgning blandt andet gennem inddragelse af børn, unge og forældre og fokus på sproget i samtale og tekst. Denne systematik understøtter såvel kvalitet som lovmedholdelighed i sagsbehandlingen.

Derudover er der foretaget undervisning og opkvalificering fra intern juridisk afdeling med baggrund i udvalgte punkter fra Ankestyrelsens praksisundersøgelse, herunder handicapkompenserende ydelser jævnfør Serviceloven §§ 41 og 42."

I forhold til kommunens redegørelse, bl.a. om de forskellige sagstyper, bemærker vi, at børne- og ungeområdet nu er reguleret i barnets lov,

hvor de bestemmelser, der hidtil er fremgået af serviceloven, nu fremgår af barnets lov.

Ankestyrelsens kompetence som tilsynsmyndighed

Ankestyrelsen fører tilsyn med, at kommunerne overholder den lovgivning, der særligt gælder for offentlige myndigheder. Det står i § 48, stk. 1, i kommunestyrelsesloven.

Ankestyrelsen beslutter, om der er tilstrækkelig anledning til at rejse en tilsynssag. Det står i § 48 a i kommunestyrelsesloven.

Ved vurderingen af, om der er anledning til at rejse en tilsynssag, vurderer Ankestyrelsen, om sagen er generelt egnet til at understøtte det kommunale tilsyns overordnede formål og funktion. Vi lægger vægt på, om det vil have væsentlig betydning, at vi tager sagen op til behandling.

Ankestyrelsen kan bl.a. inddrage sagens principielle, generelle og alvorlige karakter. Ankestyrelsen kan også inddrage, om sagen objektivt set har stor økonomisk eller administrativ betydning for en eller flere kommuner, organisationer, foreninger, borgere m.fl.

Når vi overvejer, om vi skal rejse en tilsynssag, kan det have betydning, om sagen har aktuel betydning, og om kommunen har en forkert forståelse af lovgivningen.

Formålet med at rejse en tilsynssag vil typisk være at standse en aktuel ulovlig handling i kommunen. Det kan også være at tvinge kommunen til at opfylde en handlepligt.

Venlig hilsen

Martin Lindeblad Nielsen

Kopi er sendt til:

[A]

Vi har anvendt:

Lov om kommunernes styrelse (kommunestyrelsesloven), senest bekendtgjort ved lovbekendtgørelse nr. 69 af 23. januar 2024