



## Magistraten, ekstraordinært møde 11. november

### Lukket punkt

Status i konkret sagsforløb

### Resumé

Sagen giver baggrund og forløb vedr. et konkret sagsudkast vedr. udfordringer i sagsbehandlingen i Familieafdelingen som Borgmester orienteres mundtligt om den 28. oktober 2019 og skriftligt den 3. november 2019. Konstitueret kommunaldirektør Henning Daugaard har på borgmesterens foranledning udarbejdet en fortløbig redegørelse til Magistratens drøftelse, der afdækker sagens indhold og baggrund i forhold til de seneste års politiske prioriteringer og det politiske arbejde generelt. På den baggrund vurderes betydningen for borgerne og betydningen for den politiske betjening fra forvaltningens side. Ligeledes vurderes det administrative ledelsesmæssige ansvar også.

### Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller

1. at redegørelsen tages til efterretning,
2. at handlingsplanen som beskrevet i sagen tiltrædes, idet der hurtigst muligt forelægges en implementeringsplan herfor, inklusiv vurdering af eventuelle økonomiske konsekvenser,
3. at magistraten drøfter eventuelle ledelsesmæssige konsekvenser som følge af redegørelsen,
4. at der kommunikeres som beskrevet i sagen

### Sagsfremstilling

Borgmesteren bliver den 28. oktober 2019 mundtligt orienteret af direktør Inger Andersen om, at der er en sag på vej til udvalgsbehandling i Børneudvalget (BU) 18. november 2019 vedrørende en tidlig og mere effektiv forebyggende indsats for sårbare børn og unge. Sagen vil vise udfordringer i sagsbehandlingsarbejdet i Familieafdelingen, afdækket som led i implementeringen.

Borgmesteren og direktionen modtager sagsudkast og bilag søndag den 3. november 2019 om eftermiddagen og mandag formiddag den 4. november 2019.

Borgmesteren beder på den baggrund konstitueret kommunaldirektør Henning Daugaard om at foretage sin vurdering af sagen, herunder det bagvedliggende materiale, det forløb der har været det sidste års tid, men også tilbage til budgettet for 2017, hvor planen om en effektiv forebyggende indsats blev sat i gang.

Sagen drøftes i direktionen tirsdag den 5. november. Referatet fra mødet er:

- *Det blev konstateret, at sagen er meget alvorlig og, at det er utilfredsstillende, at den først forelægges nu.*
- *Henning Daugaard udarbejder på borgmesterens anmodning umiddelbart en redegørelse for baggrund og forløb i sagen med henblik på, at borgmesteren hurtigt kan tage stilling til den videre proces for involvering af det politiske niveau og sikre den hurtigst mulige genopretning i forhold til korrekte og dokumenterede afgørelser - om nødvendigt med inddragelse af ekstern bistand.*

Den fortløbige redegørelse er vedlagt med tilknyttede bilag.

Redegørelsen tager udgangspunkt i sagsudkastet af 3. november der beskriver, at konsulentfirmaet BDO i foråret 2019 har lavet en afdækning der viser, at der er alvorlige udfordringer i sagsarbejdet i Familieafdelingen – og det viser sig efterfølgende, at disse udfordringer kan genfindes i en betydelig del af afdelingens sager. Afdækningen er lavet som led i at området og afdelingen i foråret 2019 har arbejdet med fokus på bedre økonomistyring og sammenhæng mellem mål, indsatser og bevillinger.



Afdækningen hænger også sammen med implementeringen af en tidlig og mere effektiv forebyggende indsats for sårbare børn og unge fra budget 2019. En analyse af samtlige sager (736 sager) viser at der er truffet afgørelse og iværksat hjælp, men i en række sager er dette sket uden dokumentation for fuldt gennemført børnefaglig undersøgelse, børnesamtaler, handleplaner osv. Ikke alle lovpligtige procedurer er dermed gennemført.

Den samlede dokumentation viser, at der findes mange sager uden handleplan og uden dokumentation for samtaler og undersøgelser. Det er dermed ikke muligt at følge op på bevillinger og der er ikke dokumentation for partshøring, afgørelse og ankevejledning. BDO's vurdering er, at retsikkerhedsloven, forvaltningsloven, offentlighedsloven og serviceloven ikke er overholdt.

Datagrundlaget fra konsulentfirmaet BDO er færdigt primo juni og drøftes på en workshop i området den 13. juni. BDO-rapporten i sin helhed færdiggøres den 28. juni 2019.

Forløbet viser, at der ikke informeres politisk om de identificerede udfordringer før 28. oktober 2019 til Borgmester, jf. ovenfor.

#### Håndtering af politiske budgetprioriteringer på området.

Sagsudkastet er en del af en større proces vedr. implementering og økonomisk politisk prioritering af en tidlig og mere effektiv forebyggende indsats for sårbare børn og unge fra budgetforliget 2017, og som også blev prioriteret politisk i budget 2018 og i særdeleshed i budget 2019. Der er fokus på fire grundelementer i en ny måde at tænke indsats på: Fokus på struktur i myndighedsarbejdet, mere hyppig opfølgning i myndighedsdelen, netværksinddragelse i indsatsen og prioritering af mindre indgribende indsatser.

Det fremgår af redegørelsen, at sagsbehandlingstemaet ikke i tilstrækkelig grad har været i fokus i den samlede implementering af en tidlig og mere effektiv forebyggende indsats for sårbare børn og unge. Samtidig refereres udfordringer i sagsbehandlingsarbejdet ikke fyldestgørende i forhold til børneudvalget. Det er således systematisk i de politiske rapporteringer 2018-2019, at området betones som en del af projektet, men det fremgår ikke af sagsfremstillinger eller indstilling fra forvaltningen, at der kan være udfordringer.

Samlet set har man politisk iværksat tre målrettede initiativer på området i tre budgetår, men uden at der er fulgt tilstrækkeligt op – og uden at der i projekterne er sørget for i tilstrækkeligt omfang at afdække og beskrive udfordringerne i myndighedsdelen. Politisk har man derfor ikke haft en reel chance for at reagere på udfordringerne.

#### Politiske kontrolprocedurer.

Redegørelsen beskriver videre, hvordan temaet om kvalitet i sagsbehandlingen har været håndteret i den række af kontrolprocedurer af forvaltningens arbejde (revision, tilsyn osv.), der forelægges løbende politisk.

Konklusionen er, at Socialtilsynet og Arbejdstilsynet typisk ikke - i forhold til disse tilsyns formål - vil have fokus på myndighedssagsbehandlingens kvalitet generelt, ligesom revisionen typisk heller ikke som rutine vurderer denne del af den kommunale forvaltning. I økonomirapporteringen i Frederiksberg Kommune har det dog – set bagudrettet – været muligt at identificere udfordringer i myndighedsarbejdet i den forstand, at en konstateret permanent usikker økonomistyring, præcision i økonomiestimater m.v. burde have givet anledning til at vurdere, om grundlaget i sagsbehandlingen var tilstrækkelig præcist.

Redegørelsen viser, at der knytter sig en særlig usikkerhed til det administrative oplæg til den politiske håndtering af tilbagemeldinger vedrørende klager til Ankestyrelsen i 2017 og 2018. Der er her tale om lovpligtige tilbagemeldinger på det såkaldte 'Danmarkskort', der lovpligtigt skal forelægges Kommunalbestyrelsen.

På baggrund af graverende tal i Danmarkskortet for 2017 inviterede Socialstyrelsen den 8. oktober Kommunalbestyrelsen i Frederiksberg Kommune til et længerevarende analyse- og udviklingsforløb fra den såkaldte Task Force, der skulle løbe af stablen fra ultimo 2018. Forvaltningen foreslår, at indsatsen udskydes til 3. kvartal 2019. Efter beslutning i børneudvalget svarer daværende borgmester i et brev til Socialstyrelsen, at forløbet foreslås udsat til start ultimo 2019. Redegørelsen afdækker, at denne indstilling til børneudvalget hviler på et ufuldstændigt grundlag.



Den 3. juni 2020 forelægges 'Danmarkskortet' dækkende sager fra 2019 i Børneudvalget. Her er omgørelsesprocenterne 27 % på børnesocialområdet og 38 % på børnehandicapområdet.

'Danmarkskortet' forelægges i magistraten den 12. august 2019 og kommunalbestyrelsen den 26. august 2019. På dette tidspunkt er forvaltningen vidende om kvalitetssvigtene i sagsbehandlingen.

Normalt bør en overvågning af afgørelser fra Ankestyrelsen indgå i et almindeligt overordnet ledelsestilsyn på et langt tidligere tidspunkt, og ikke først når en statistik udarbejdes med stor forsinkelse.

#### Samlet vurdering af forløbet.

Den samlede vurdering i redegørelsen vedrører dels betydningen for borgerne, dels betydningen for den administrative betjening af borgmester, børneudvalget og magistraten/kommunalbestyrelsen.

Vedrørende betydningen for borgerne afdækker det samlede forløb over flere år konsekvente fejl og mangler i sagsbehandlingen. Dette er meget alvorligt og i tillæg hertil er der ikke grebet ind fra administrativ side selv når der politisk blev bevilget målrettede projektmidler til projektudvikling og budgetanalyse. Det er efter forvaltningens vurdering uantageligt, at der ikke administreres fuldt lovligt.

Der er ikke fra forvaltningens side foretaget et reelt ledelsestilsyn – selv når data og input gav anledning til det. Det er stærkt bekymrende, at der ikke er denne opmærksomhed på alle områder – og i særdeleshed på det specialiserede børneområde.

Samtidig viser redegørelsen dog, at der faktisk nu er en reel retning for arbejdet, først og fremmest tilvejebragt via den omfattende oversigt over udfordringer og løsningsveje som BDO-rapporten og det interne overblik over alle sager er udtryk for. Dette er tilvejebragt i et tæt samarbejde mellem Familieafdelingen og konsulentfirmaet BDO. Den genopretningsplan, der fremgår af sagsudkastet er dog ikke realistisk, den fulde udfordring taget i betragtning.

Vedrørende betydningen for den administrative betjening af borgmester, børneudvalget og magistraten har man politisk ikke fået leveret redskaberne til at optimere på myndighedsdelen af den nye måde at arbejde fagligt på.

Der er problematisk at forvaltningen i oktober 2018 foreslår at afvise Task Force, da de har henvendt sig netop på baggrund af graverende tal i 'Danmarkskortet' for 2017 og det er stærkt problematisk, at der afgives urigtige oplysninger fra forvaltningens side, da magistraten og kommunalbestyrelsen i august 2019 behandler 'Danmarkskortet' for 2018.

Endelig er det også redegørelsens konklusion, at det er meget problematisk, at borgmester og børneudvalget ikke inddrages relativt hurtigt efter at hovedkonklusionerne i BDO-rapporten foreligger i juni 2019, men at det først sker med orienteringen af Borgmester den 28. oktober.

Redegørelsen sammenfatter også en vurdering af det ledelsesmæssige ansvar på forvaltningsniveau, set i forhold til den samlede vurdering af forløbet.

#### Fremadrettet handleplan.

Redegørelsen indeholder også et konkret bud på en handleplan der hurtigst muligt kan sikre en genopretning i forhold til korrekte og dokumenterede afgørelser. Hovedelementer er:

- Oprettning af alle fejl og mangler i de enkelte sager for børn og familier. Målet skal være, at indsatsen prioriteres ud fra karakteren af fejl og mangler, så der gives korrekte og dokumenterede afgørelser. Ambitionen skal være, at hele dette arbejde skal være afsluttet inden udgangen af 2020. Det skal sikres, at der er ressourcer nok på området til opgaven.
- Arbejdet med underretninger prioriteres og følges op.
- Kompetencer og faglighed styrkes i Familieafdelingen - på kort og langt sigt. Sagsbehandlingsprincipper skal overvejes og DUBU-systemet og anvendelsen heraf skal kritisk revurderes, herunder koblingen til økonomidisponeringen/-systemet.



- Arbejdet med effektive koblinger til skoler, daginstitutioner, PPR, voksenområdet, ungecenter m.v. fra og til myndighedsbehandlingen skal styrkes, også systemmæssigt. I det hele taget skal konsolideringen af myndighedsarbejdet entydigt ses som en grundlæggende forudsætning for reelt at arbejde med implementeringen af en tidlig og mere effektiv forebyggende indsats for sårbare børn og unge.
- Til at sikre tempo i genopretningen anbefales det, at der bruges eksternt bistand til selve genopretningsarbejdet og til kompetenceudvikling og kvalitetssikring/audit af processer, borgersager m.v.
- Det anbefales også, at der hurtigst muligt laves en aftale med Socialstyrelsen om et længerevarende forløb med Task Force.

Det anbefales endelig i redegørelsen, at der i forbindelse med handleplanen sker en tæt opfølgning politisk. Dels i forhold til arbejdet med sagen og de konkrete familier, men også overblikket over området, styringen af området m.v. Også her anbefales det, at der bruges konsulentbistand til at kvalitetssikre og lave audit på opfølgningen til børneudvalget og magistraten.

Der forelægges en sag i børneudvalget og magistraten så hurtigt som muligt vedr. implementeringen af genopretningen og den samlede handleplan, inklusiv økonomiske konsekvenser

#### Kommunikation – fokus på tryghed for berørte familier.

Kommunikation til børn og familier bliver et nøglepunkt i en genopretningsplan. I forhold til den enkelte familie, skal der være fokus på tryghed samtidig med, at sagerne gennemgås og rettet op. Det forudsættes i arbejdet, at hver enkelt familie kontaktes og betrykkes i processen vedr. den konkrete genopretning af egen sag. Der etableres derudover en åben telefonlinie, hvis man er bekymret for ens egen sag.

Samtidig er det vigtigt med en åben og ærlig kommunikation til borgere og offentligheden generelt. Sagens alvorlige karakter gør, at offentligheden har en betydelig interesse i at høre om sagen, dens baggrund, mulige konsekvenser for ikke mindst de berørte familier og om, hvad kommunen gør for at rette op på området. Det foreslås derfor, at forvaltningen forbereder en pressemeddelelse om sagens hovedindhold og magistratens beslutning. Det foreslås, at pressemeddelelsen udsendes hurtigst muligt, og at relevante dele af og fakta i sagen (som ikke er personhenførbare) offentliggøres samtidig.

#### **Økonomi**

Ingen som følge af denne indstilling. Når der foreligger en implementeringsplan for handleplanen vil der også være en vurdering af økonomien.

#### **Behandling**

Magistraten, ekstraordinært møde 11. november

#### **Bilag**

- Redegørelse af 10. november 2019
- Udkast til sag, Status i Familieafdelingen
- Bilag 1 Status familieafdelingens sager, oktober 2019
- Bilag 2 Forandringsprogram og handleplan, BDO, 28. juni 2019
- Bilag 3 Kommissorier for genopretning
- Bilag 4 Stikprøveanalyse, BDO, 7. juni 2019
- Bilag 5 Opsummering vedr. genopretningsplan og BDO's vurderinger