

Ankestyrelsens undersøgelse af

# Sagsbehandling på området for udsatte børn og unge

April 2009



Ankestyrelsen



# Indhold

Side		
3		Forord
5	Kapitel 1	Sammenfatning
9	Kapitel 2	Organisering af sagsbehandlingen
19	Kapitel 3	Antal sager pr sagsbehandler
34	Kapitel 4	Sagstyngde
41	Kapitel 5	Hjælp i sagsbehandlingen
45	Bilag 1	Metode

# Forord

Velfærdsministeriet har bedt Ankestyrelsen om at gennemføre en undersøgelse på området for udsatte børn og unge i et udvalg af en række kommuner. Undersøgelsen afdækker følgende områder

- Organisering af sagsbehandlingen
- Antal sager pr sagsbehandler
- Tyngden i sagerne
- Hjælp i sagsbehandlingen

Undersøgelsen bygger på en kvantitativ tværsnitsundersøgelse med deltagelse af 19 repræsentativt udvalgte kommuner.

Stikprøven består af 163 sagsbehandlere og 19 ledere, som alle er beskæftigede med udsatte børn og unge i de udvalgte kommuner<sup>1</sup>. Besvarelsesprocenten er henholdsvis 89 pct. for sagsbehandlerne og 100 pct. for lederne.

Området for udsatte børn og unge er særdeles kompleks, både hvad angår sagernes karakter og tyngde såvel som de organiseringsmæssige indretninger i kommunerne.

En sag på området for udsatte børn og unge kan således spænde over en ansøgning om merudgiftsydelse til forsørgelsen af et handicappet barn til en længere udredning af et omsorgssvigtet barn med behov for særlig støtte i form af anbringelse uden for hjemmet.

I tillæg hertil er kommunerne samtidig så forskelligt organisatorisk indrettet, at sagsbehandlere i én kommune kan sidde med begge typer sager, imens sagsbehandlere i en anden kommune kun sidder med den ene af de to typer sager.

Som udgangspunkt er en sag processuel, idet indholdet ændrer sig over tid, der kan komme flere eller færre foranstaltninger til, ligesom tyngden kan variere over tid.

---

<sup>1</sup> En uddybning af undersøgelsens design, herunder beskrivelse af stikprøve og spørgeskemakonstruktionen fremgår af bilag 1.

Tværsnitsmetoden indebærer, at sagsbehandlerne og lederne i deres besvarelser omhandlende organisering, antal sager og oplysninger om sagernes tyngde, har skullet tage udgangspunkt i en statusopgørelse fastsat til d. 1. oktober 2008. Der er dermed tale om et statusbillede af sagsbehandlernes sagsantal, sagernes tyngde og organisering på området for udsatte børn og unge.

De deltagende sagsbehandlere beskæftiger sig med et bredt område af Servicelovens foranstaltninger og tilbud rettet mod udsatte børn og unge. Sagerne er defineret ud fra følgende sagsområder:

1. Ungdomssanktion efter Straffelovens § 74a
2. Tilbud til unge mellem 18 og 22 år i Servicelovens kapitel 12
3. Anbringelser uden for hjemmet uden samtykke efter Servicelovens § 58
4. Anbringelser uden for hjemmet med samtykke efter Servicelovens § 52, stk. 3, nr. 8
5. Akutte anbringelser uden for hjemmet efter Servicelovens § 75, stk. 1
6. Øvrige foranstaltninger i Servicelovens kapitel 11
7. Merudgiftsydelse og/eller tabt arbejdsfortjeneste i Servicelovens § 41 og 42
8. Igangværende undersøgelser efter Servicelovens § 50
9. Henvendelser eller underretninger, hvor der på nuværende tidspunkt endnu ikke er truffet afgørelse om en undersøgelse efter Servicelovens § 50
10. Vejledende sagsbehandling, hvor undersøgelse efter Servicelovens § 50 ikke vurderes nødvendig, men der ydes rådgivning om relevante tilbud, ex. forældre støtte og ungerådgivning
11. Børn og unge, der indgår under anden lovgivning, herunder Serviceloven i øvrigt, Pensionsloven, Folkeskoleloven mm.

Området for udsatte børn og unge afdækkes således bredt. I undersøgelsen indgår derfor både sagsbehandlere, der beskæftiger sig med socialt udsatte børn og unge såvel som sagsbehandlere, der beskæftiger sig med udsatte børn og unge som følge af handicap. Sidstnævnte gruppe af børn og unge er blandt andet repræsenteret i §§ 41- og 42-sager, som omhandler ansøgninger om merudgiftsydelse og tabt arbejdsfortjeneste ved forsørgelsen af handicappede børn og unge.

# 1 Sammenfatning

Ankestyrelsen har efter anmodning fra Velfærdsministeriet gennemført en undersøgelse på området for udsatte børn og unge i en række kommuner. Undersøgelsen afdækker området i forhold til organisering af sagsbehandlingen, antal sager pr. sagsbehandler og tyngden i sagerne. Undersøgelsen omhandler i alt 7.439 sager svarende til 9.681 børn.

Undersøgelsen kan sammenfattes i følgende hovedresultater.

## Stor variation i kommunernes organisering og principper for tildeling af sager til sagsbehandlerne

Undersøgelsen viser, at kommunerne benytter sig af så forskellige organisatoriske opdelinger i forbindelse med sagsbehandling på de omhandlede sagsområder, at det gør det vanskeligt at sammenligne kommunerne indbyrdes.

I nogle kommuner behandles sager om bevilling af merudgiftsydelse og tabt arbejdsfortjeneste ved forsørgelsen af et handicappet barn i en separat enhed, for eksempel en specialkonsulentgruppe eller i en egentlig handicapenhed. I andre kommuner behandles denne type sager i en bredere enhed, der også behandler sager om socialt udsatte børn og unge.

Når kommunerne fordeler sager til sagsbehandlerne er der ikke to kommuner, der gør det på samme måde. De fleste kommuner fordeler dog sagerne efter barnet eller den unges bopæl.

## Sagsbehandlerne behersker mange sagsområder

De fleste sagsbehandlere beskæftiger sig bredt med flere af de undersøgte sagsområder. Således beskæftiger 86 pct. af sagsbehandlerne sig med seks eller flere områder. Hovedparten af sagsbehandlerne, dvs. over 90 pct., beskæftiger sig med § 50-undersøgelser, anbringelser med samtykke af børn/unge og med øvrige foranstaltninger efter Servicelovens kapitel 11.

## Forskæl i sagsbehandlerressourcer pr. 1.000 børn

Undersøgelsen viser, at antallet af årsværk, der er afsat i de undersøgte kommuner til at behandle sager om udsatte børn og unge, svinger fra 1,2 til 2,9 sagsbehandler pr. 1.000 børn. Der ses ingen klar sammenhæng mellem gennemsnitlige antal sager pr. sagsbehandler og de afsatte ressourcer.

Det gennemsnitlige antal sager pr sagsbehandler varierer på en række faktorer

Undersøgelsen viser stor variation i det gennemsnitlige antal sager pr sagsbehandler, såvel internt i kommunerne som mellem kommunerne. Variationen er betinget af en række faktorer, der relaterer sig til kommunernes forskellige definitioner af en sag, sagsbehandlerens ansættelsestid og anciennitet samt forskelle i sagsantal inden for de enkelte sagsområder.

Resultaterne viser, at:

- Sagsbehandlerne i gennemsnit har 46 sager – i gennemsnit svarer det til 60 børn pr sagsbehandler
- Sagsantallet hos sagsbehandlere, der registrerer sager med udgangspunkt i det enkelte barn, er højere end sagsantallet hos sagsbehandlere med familieregistrerede sager. Til gengæld har førstnævnte sagsbehandlere gennemsnitligt færre børn i sagsbehandlingen end sidstnævnte sagsbehandlere
- Det gennemsnitlige antal sager pr sagsbehandler stiger med sagsbehandlerens ugentlige ansættelsestid og anciennitet
- Det gennemsnitlige antal sager pr sagsbehandler inden for de enkelte sagsområder varierer fra 1 til 23 sager (henholdsvis ungdomssanktion og §§ 41/42)
- Henholdsvis 96 og 90 pct. af sagsbehandlerne beskæftiger sig i gennemsnit med 7 sager om frivillige anbringelser og 7 sager om § 50-undersøgelser
- Sagsbehandlere beskæftigede med §§ 41 og 42-sager, dvs. børn og unge med handicaps, har i gennemsnit ca. 50 pct. flere børn end sagsbehandlere, der ikke beskæftiger sig med dette område;
  - Sagsbehandlere beskæftigede med §§ 41- og 42-sager har gennemsnitligt 53 sager svarende til 75 børn
  - Sagsbehandlere, der ikke er beskæftigede med §§ 41- og 42-sager, har gennemsnitligt 42 sager svarende til 52 børn

Vejledende sagsbehandling og udredninger af børn og unge udgør en stor del af sagsbehandlerens sagsantal

Undersøgelsen viser, at en stor del af sagsbehandlerne beskæftiger sig med sager, der kan karakteriseres som forstadier til formelle sager. Således beskæftiger 78 pct. af sagsbehandlerne sig i gennemsnit med vejledning til 7 børn, unge og deres familier, hvor der samtidig vurderes ikke at være behov for undersøgelser og/eller foranstaltninger. 71 pct. af

sagsbehandlerne beskæftiger sig med udredninger af gennemsnitligt 6 børn og unge, hvor afgørelse om § 50-undersøgelse endnu ikke er truffet. Forundersøgelsen og resultaterne indikerer desuden, at sagsbehandlerne ikke selv indtænker disse typer sager i deres sagsoptællinger.

Lokalt vejledende sagsantal benyttes af flere kommuner, men de faktiske sagsantal overstiger de vejledende tal. Ud af de 19 deltagende kommuner, benytter 11 kommuner sig af vejledende sagsantal. Undersøgelsen viser imidlertid, at kommunerne differentierer mellem forskellige sagsområder i det vejledende sagsantal. Det vejledende sagsantal varierer fra 20 til 90 sager i kommunerne. I størstedelen af kommunerne med vejledende sagsantal, overstiger det reelle gennemsnitlige antal sager pr sagsbehandler det vejledende sagsantal.

To femtedele af sagerne tager den forventede tid

Sagsbehandlerne har vurderet sagernes tyngde ud fra et tidsmæssigt perspektiv. Undersøgelsen viser, at:

- 42 pct. af sagerne er vurderet af sagsbehandlerne til at tage den forventede sagsbehandlingstid
- 33 pct. af sagerne vurderes tidsmæssigt mindre tunge end forventet af sagsbehandlerne
- 25 pct. af sagerne vurderes tidsmæssigt tungere end forventet af sagsbehandlerne

Sammenhæng mellem sagstyngde og sagsantal

Undersøgelsen viser, at der er sammenhæng mellem sagsbehandlerne's tidsmæssige vurdering af sagstyngder på forskellige områder og de gennemsnitlige sagsantal. De sagsområder, der vurderes tunge, er samtidig også de områder, hvor sagsbehandlerne har færrest gennemsnitlige antal sager og omvendt.

Sager om ungdomssanktion, anbringelser uden samtykke og akutte anbringelser har den største andel af tunge sager sammenlignet med de andre sagsområder. Sager om merudgiftsydelser og tabt arbejdsfortjeneste har den største andel af mindre tunge og middeltunge sager. Sagsbehandlerne har i gennemsnit færrest sager om ungdomssanktion, anbringelser uden samtykke og akutte anbringelser, og flest sager om merudgiftsydelser og tabt arbejdsfortjeneste.

Lederne vurderer i overensstemmelse med sagsbehandlerne anbringelser uden samtykke og akutte anbringelser som de tungeste sager, og tilsvarende vurderer lederne sager om merudgiftsydelser og tabt arbejdsfortjeneste i den mindre tunge ende af skalaen.

Særlige hjælperedskaber og efteruddannelse har betydning for sagsbehandlerne daglige arbejde. Sagsbehandlere med adgang til adspurgte hjælperedskaber og efteruddannelsesområder, vurderer generelt dette som betydningsfuldt for sagsbehandlingen. Det er dog ikke alle sagsbehandlere, der benytter sig af eller har adgang til denne form for hjælp i sagsbehandlingen. Således har:

- 63 pct. af sagsbehandlerne deltaget i tværfaglige grupper efter Servicelovens § 49, hvoraf 77 pct. vurderer denne mødeform betydningsfuld eller meget betydningsfuld
- 81 pct. af sagsbehandlerne adgang til sekretariatsfunktion, hvoraf 94 pct. vurderer dette betydningsfuldt eller meget betydningsfuldt
- 70 pct. af sagsbehandlerne deltaget i efteruddannelse om sagsbehandlingsregler og lovgivningsmæssige forhold, hvoraf 62 pct. aktivt bruger den nye viden i den daglige sagsbehandling



## 2 Organisering af sagsbehandlingen

I undersøgelsen er kommunerne bedt om at komme med en række oplysninger omkring deres organisering af arbejdet med området for udsatte børn og unge. Kommunerne er blandt andet blevet bedt om at oplyse, hvordan de afdelingsmæssigt har organiseret den række af sagsområder, som undersøgelsen beregner sagsbehandlerne sagsantal ud fra. De er endvidere blevet spurgt om, hvor mange ressourcer der er afsat til området for udsatte børn og unge, om kommunen har udliciteret hele eller dele af sagsbehandlingen, og efter hvilke principper sagerne fordeles blandt sagsbehandlerne på området for udsatte børn og unge.

Besvarelsene efterlader et indtryk af, at kommunerne benytter sig af mange forskelligartede organiseringer. Dette gælder både i forhold til opdelinger af sagsområder i afdelinger, såvel som i forhold til sammensætningen af sagsbehandlerne sagsområder.

### 2.1 Forskellige afdelinger på området for udsatte børn og unge

De 19 kommuner behandler de forskellige sagsområder, som undersøgelsen har fokuseret på, i forskellige forvaltningsenheder.

De fleste kommuner har oprettet en familieafdeling og/eller en børn- og ungeafdeling, som behandler sager om udredning, underretning, vejledning, ungdomssanktioner efter straffelovens § 74 a, anbringelser med eller uden samtykke og akutte anbringelser.

Ellers er det forskelligt hvordan kommunerne har indrettet sig. I det følgende er der eksempler på forhold, som er fremhævet af kommunerne.

Sager om bevilling af merudgiftsydelse og /eller tabt arbejdsfortjeneste ved forsørgelsen af handicappede børn efter Servicelovens §§ 41 og 42 behandles i nogle kommuner i deres familie- og/eller børn og ungeafdeling. I andre kommuner behandles disse sager i en sundheds og/eller handicap, en handicap- og psykiatrienhed eller i en specialkonsulentgruppe.

Sagerne adskiller sig fra de øvrige typer sager ved ofte at være af en sådan karakter, at sagsbehandlerne kan håndtere et højere antal af disse sager end for eksempel sager om foranstaltninger efter kapitel 11 i Serviceloven.

Andre kommuner behandler desuden nogle af områderne i deres handicapafdeling og en enkelt inddrager en arbejdsmarkedsafdeling og psykiatrien ved tilbud til unge mellem 18 og 22 år i Servicelovens kapitel 22. Et par kommuner har oprettet teams for eksempel et team øst/vest eller børnefamilieteam.

En kommune oplyser, at de har en forebyggelsesafdeling, som blandt andet tager sig af sager om øvrige foranstaltninger i Servicelovens kapitel 11.

I en anden kommune er det såkaldte anbringelseskonsulenter, som fører tilsyn efter Servicelovens § 148, stk. 3 med børn og unge i forbindelse med en anbringelse.

Kommunerne har tilsyneladende vægtet fokus lidt forskelligt, for eksempel har nogle kommuner prioriteret tilstedeværelsen af forebyggelsesenhed, en psykiatrienhed eller en arbejdsmarkedsafdeling i sagsbehandlingen. Det må dog antages, at de øvrige kommuner også inddrager sådanne enheder, når det anses for nødvendigt.

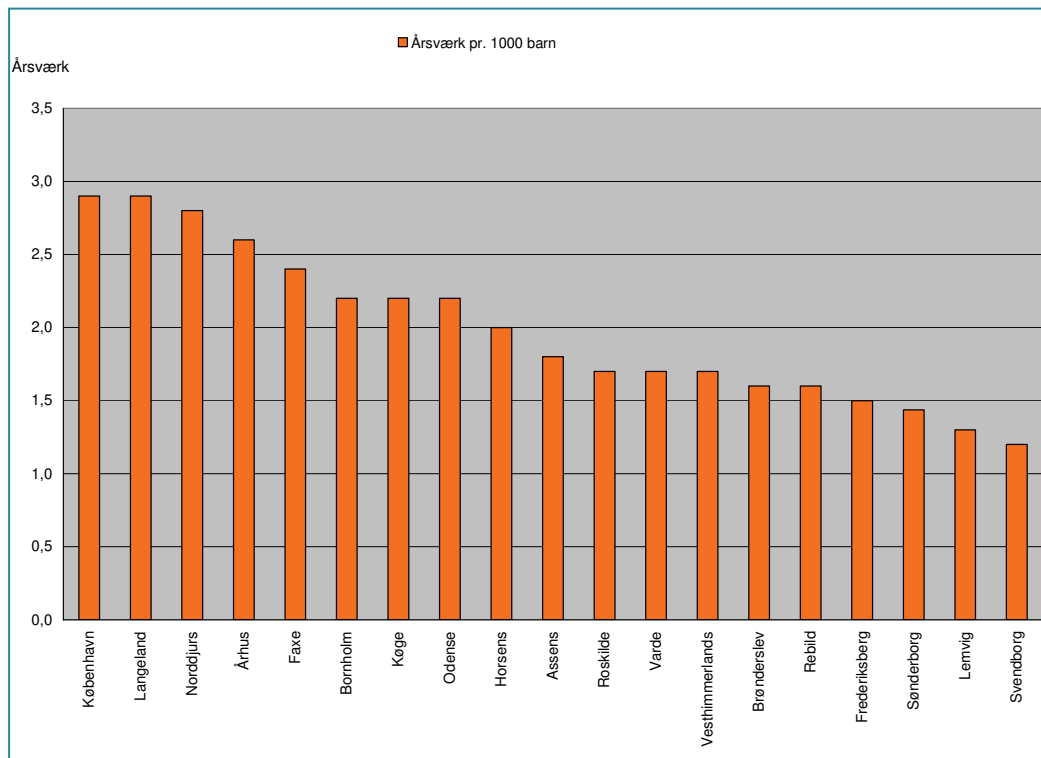
3 af de 19 kommuner har udliciteret hele eller dele af sagsbehandlingen. Det drejer sig om København, Faxe og Svendborg Kommuner.

## 2.2 Ressourcer

*Antal årsværk pr. 1.000 børn i kommunen*

Undersøgelsen viser, at antallet af årsværk, der er afsat i de undersøgte kommuner til at behandle sager om udsatte børn og unge, svinger fra 1,2 sagsbehandler til 2,9 pr. 1.000 børn.

Der ses ikke at være nogen klar sammenhæng mellem de afsatte ressourcer og hvorvidt der er tale om en stor eller lille kommune. Således er der 2,9 sagsbehandlere pr. 1.000 børn i både Københavns Kommune og i Langeland Kommune, *jf. figur 2.1.*

**Figur 2.1** Årsværk pr. 1.000 børn fordelt på kommuner

#### Ansættelse på fuld tid, deltid, som vikar og ubesatte stillinger

Det har ikke været muligt at få oplyst i alle de omhandlede kommuner, i hvilket omfang sagsbehandlerne, der arbejder med udsatte børn og unge, er ansat på fuld tid eller på deltid. Nogle kommuner har alene kunnet oplyse det samlede antal som fuldtidsbeskæftigede årsværk.

Undersøgelsens resultater vedrørende en opgørelse af de samlede sagsbehandlerressourcer er derfor opgjort som fuldtidsbeskæftigede årsværk. I de 19 kommuner er der 619 årsværk, 19 ubesatte stillinger og 23 vikaransættelser, *jf. tabel 2.1.*

**Tabel 2.1** Ressourcer i de deltagende kommuner på området for udsatte børn og unge

Kommuner	Årsværk	Ubesatte stillinger på området årsværk	Vikaransættelser i årsværk	Ressourcer i alt opgjort i årsværk	Antal årsværk pr. 1.000 børn i alderen 0-18 år
Assens	17	0	1	18	1,8
Bornholm	20	0	0	20	2,2
Brønderslev-Dronninglund	12	1	0	13	1,6
Faxe	19	1	0	20	2,4
Frederiksberg	23	0	0	23	1,5
Horsens	32	2	2	36	2,0
København	250	0	5	255	2,9
Køge	27	2	2	31	2,2
Langeland	7	0	0	7	2,9
Lemvig	7	0	0	7	1,3
Norrdjurs	21	3	1	24	2,8
Odense	80	1	5	86	2,2
Rebild	7	3	2	12	1,6
Roskilde	29	2	0	31	1,7
Svendborg	15	0	1	16	1,2
Sønderborg	23	1	1	25	1,4
Varde	20	0	1	21	1,7
Vesthimmerland	10	3	2	15	1,7
I alt	619	19	23	660	-
Andel i pct.	94	3*	3	100	-

Kilde vedrørende antal børn i kommunerne: Danmarks Statistik

Note: 6 kommuner, herunder flere af de større kommuner, har kun kunnet oplyse det samlede antal årsværk som fuldtidsbeskæftigede. Deltidsbeskæftigede er derfor omregnet til fuldtidsbeskæftigede. Århus Kommune oplyser, at der er 159 sagsbehandlere, heraf 5 vikaransættelser, men at disse sagsbehandlere også sidder med andre opgaver end de i undersøgelsen omhandlede, for eksempel på daginstitutionsområdet. Århus Kommune indgår derfor ikke i opgørelsen.

\* 8 pct., hvis man beregner andelen ud fra kommuner som har ubesatte stillinger

Kommunerne benytter sig kun i mindre omfang af vikaransatte sagsbehandlere på området. Tilsvarende er der kun et mindre antal ubesatte årsværk på områderne. Nogle kommuner er dog hårdere ramt end andre. Således er det lidt over halvdelen af kommunerne, der har ubesatte stillinger, og hvor for eksempel Vesthimmerland og Rebild Kommune har henholdsvis 20 og 25 pct. af deres stillinger på området ubesat. Kommunernes ressourcer i årsværk pr. 1000 børn sammenholdes desuden med sagsbehandlernes gennemsnitlige antal sager inden for de enkelte kommuner i kapitel 3.

## 2.3 Principper for fordeling af sagerne

Lederne er bedt om at oplyse, efter hvilke principper sagerne fordeles til den enkelte sagsbehandler på området for udsatte børn og unge i kommunen. Ingen kommuner fordeler sager på samme måde. De fleste kommuner fordeler dog sagerne efter barnet eller den unges bopæl, *jf. tabel 2.2*.

**Tabel 2.2** Principper for fordeling af sagerne - kommunefordelt

Kommuner	Cpr. nr.	Bopæl	Sagsantal	Kompetencer	Børn/ungegruppe	Handicap	Tyngde/ sværhedsgrad	Anden fordeling	Fordeling på baggrund af etnicitet
Assens		x	x	x			x		
Bornholm	x	x				x			
Brønderslev-Dronninglund						x		x	
Faxe		x				x		x	
Frederiksberg	x	x							
Horsens	x	x	x	x		x			
København		x		x	x	x			
Køge	x	x							
Langeland	x	x	x			x	x		
Lemvig		x				x			
Norddjurs	x	x	x	x		x			
Odense		x	x	x	x	x	x		
Rebild		x	x						
Roskilde	x	x	x		x	x		x	
Svendborg	x							x	
Sønderborg	x	x				x			
Varde		x							
Vesthimmerland		x	x			x	x		
Århus	x	x			x	x	x		

En enkelt kommune fordeler alene sagerne efter den unges bopæl, to kommuner fordeler sager efter barnets eller forældrenes cpr. nummer og bopæl, mens de fleste kommuner fordeler sagerne i en kombination af de nævnte muligheder. En enkelt kommune fordeler sagerne i en kombination af seks af de anførte muligheder. Ingen af kommunerne anvender etnicitet som fordelingsparameter. Ikke desto mindre er der sagsbehandlere, som

udelukkende har sager med børn og/eller unge med anden etnisk baggrund end dansk og tilsvarende sagsbehandlere, som kun beskæftiger sig med etnisk danske børn og/eller unge, jf. afsnit 2.4.

## 2.4 Persongrupper, sagsbehandlerne beskæftiger sig med

Undersøgelsen viser, at kommunerne har valgt at organisere området for udsatte børn og unge meget forskelligt. Således har nogle kommuner valgt, at der er sagsbehandlere, som udelukkende beskæftiger sig med for eksempel børn under 15 år, unge over 15 år eller på baggrund af etnicitet, geografi eller handicap. Disse forhold spiller dermed ind, når sager skal fordeles blandt sagsbehandlerne, og spiller dermed formentlig også ind på det samlede antal sager, den enkelte sagsbehandler har i sin sagsportefølje. Det må antages, at de forskellige typer sager kan indebære en forskellig tyngde i sagerne for den enkelte sagsbehandler.

Sagsbehandlerne er bedt om at oplyse, hvilke af følgende grupper de beskæftiger sig med i den daglige sagsbehandling:

- Børn
- Unge
- Etnisk danske børn/unge
- Børn/unge med anden etnisk baggrund end dansk
- Børn/unge med handicap
- Børn/unge uden handicap
- En særlig geografisk gruppe
- Andet

Sagsbehandlerne kunne angive flere svarmuligheder. I det følgende er oplysningerne bearbejdet i forhold til tre grupper: alder, etnicitet og handicap. Alle sagsbehandlerne har besvaret spørgsmålet, men det er ikke alle, der har krydset af i forhold til de nævnte 3 hovedgrupper. Det kan skyldes, at 55 pct. af alle sagsbehandlerne har oplyst, at de beskæftiger sig med "En særlig geografisk gruppe", og dermed uden hensyn til alder, etnicitet eller handicap.

### Børn og unge

Undersøgelsen viser, at mens 82 pct. af sagsbehandlerne beskæftiger sig med både børn og unge, så beskæftiger 10 pct. af sagsbehandlerne sig udelukkende med børn, og 8 pct. udelukkende med unge, jf. tabel 2.3.

**Table 2.3** Sagsbehandlere fordelt i forhold til om de beskæftiger sig med børn og/eller unge

	Antal	Pct.
Børn	15	10
Unge	12	8
Børn og unge	124	82
I alt	151	100

Note: Uoplyst dækker over sagsbehandlere, der ikke har afkrydset én af de mulige kategorier.

#### Etnicitet

I forhold til en opgørelse på etnisk oprindelse, viser undersøgelsen, at 78 pct. af sagsbehandlerne har oplyst, at de beskæftiger sig både med etnisk danske børn/unge, hvorimod 10 pct. udelukkende har børn/unge med dansk oprindelse i deres sagsportefølje og tilsvarende er der 12 pct. der udelukkende har børn/unge med anden etnisk oprindelse i deres sagsportefølje, *jf. tabel 2.4.*

**Table 2.4** Sagsbehandlere fordelt i forhold til børnenes/unges etnicitet

	Antal	Pct.
Dansk oprindelse	12	10
Anden etnisk oprindelse	14	12
Dansk og anden etnisk oprindelse	93	78
I alt	119	100

Sammenholder man sagsbehandlerne oplysninger med lederne oplysninger vedrørende principper for fordeling af sagerne, hvor etnicitet ikke indgår som fordelingsparameter, så det kan være tilfældigt, at et mindre antal sagsbehandlere udelukkende beskæftiger sig med henholdsvis børn/unge af dansk eller anden oprindelse.

#### Handicap

Hvor 38 pct. af sagsbehandlerne beskæftiger sig med børn/unge med eller uden handicap, beskæftiger 37 pct. af sagsbehandlerne sig udelukkende med børn/unge med handicap, og tilsvarende 24 pct. uden handicap, *jf. tabel 2.5.*

**Tabel 2.5** Sagsbehandlere fordelt i forhold til børn/unge med eller uden handicap

	Antal	Pct.
Uden Handicap	24	24
Med Handicap	37	37
Med og uden handicap	38	38
I alt	99	100

#### Tilsyn

Med til billedet hører, at langt hovedparten af de deltagende sagsbehandlere har ansvar for at føre tilsyn med børn og unge i forbindelse med en anbringelse, *jf. tabel 2.6*.

**Tabel 2.6** Sagsbehandlere med ansvar for at føre tilsyn

	Ja	Nej	Ved ikke	I alt
Sagsbehandlere med ansvar for at føre tilsyn med børn og unge i forbindelse med en anbringelse	143	18	2	163

Det fremgår af undersøgelsen, at tilsynet både kan være i forhold til egne og andres sager.

Således oplyser nogle sagsbehandlere, at de har ansvar for at føre tilsyn med et større antal børn end de har sager om, og tilsvarende er der andre sagsbehandlere, der ikke fører tilsyn med alle deres egne sager. En kommune har supplerende oplyst, at anbringelse i familiepleje ofte udføres af professionelle aktører, hvorimod det er sagsbehandlerne selv, der fører tilsyn med døgnanbragte børn og unge.

31 pct. af sagsbehandlerne fører tilsyn med mellem 1 og 5 børn, godt en tredjedel fører tilsyn med mellem 6 og 10 børn, mens 8 pct. af sagsbehandlerne fører tilsyn med 16 børn og opefter, *jf. tabel 2.7*.

**Tabel 2.7** Antal børn og unge den enkelte sagsbehandler fører tilsyn med

	Antal	Pct.
Mellem 1 og 5 børn	44	31
Mellem 6 og 10 børn	49	34
Mellem 11 og 15 børn	35	24
Mellem 16 og 20 børn	7	5
Over 20 børn	5	3
Uoplyst	3	2
I alt	143	100

Note: Tabellen summer ikke til 100 pct. på grund af afrunding.



## 2.5 Sagsbehandlerne's sagsområder

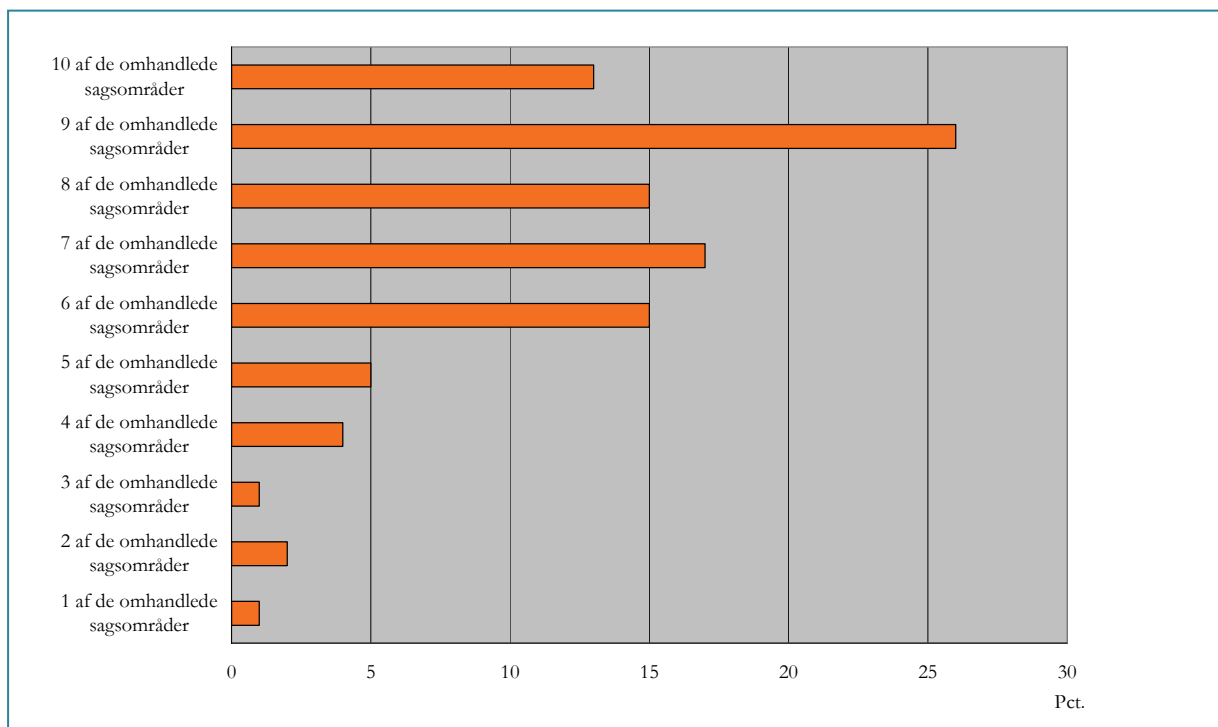
Af nedenstående tabel fremgår de sagsområder, som undersøgelsen optæller sagsbehandlerne sager ud fra. Det fremgår desuden, hvilke sagsområder de deltagende sagsbehandlere beskæftiger sig med i det daglige sagsbehandlingsarbejde. Langt hovedparten beskæftiger sig med § 50-undersøgelser, anbringelser med samtykke af børn/unge og med øvrige foranstaltninger efter Servicelovens kapitel 11, som for eksempel støtte i hjemmet, familiebehandling, fast kontaktperson, rådgiver, konsulentbistand mm., *jf. tabel 2.8.*

**Tabel 2.8** Sagsområder, sagsbehandlerne beskæftiger sig med

	Antal sagsbehandlere	Pct.
Unge med ungdomssanktion	73	45
Tilbud til unge mellem 18 og 22 år (efterværn)	122	75
Børn og unge tvangsanbragt uden for hjemmet	118	72
Børn og unge frivilligt anbragt uden for hjemmet	154	94
Børn og unge i akutte anbringelser uden for hjemmet	108	66
Øvrige foranstaltninger efter Servicelovens kap. 11	151	93
Ydelser efter Servicelovens §§ 41 og 42	62	38
Undersøgelser efter Servicelovens § 50	150	92
Udredning ved henvendelser og underretninger	143	88
Vejledning om tilbud udenom Servicelovens § 50	133	82
I alt	163	100

Note: Tabellen summer ikke til 100 pct., da der var mulighed for at afgive flere svar.

Sagsbehandlerne beskæftiger sig bredt med de undersøgte sagsområder. Således beskæftiger de fleste sagsbehandlere sig med mere end halvdelen af de nævnte sagsområder. 86 pct. af sagsbehandlerne beskæftiger sig med seks eller flere af de omhandlede sagsområder, *jf. figur 2.2.*

**Figur 2.2** Antal sagsområder sagsbehandlerne beskæftiger sig med

21 sagsbehandlere, svarende til 13 pct., beskæftiger sig med alle 10 områder. 42 sagsbehandlere, svarende til 26 pct., beskæftiger sig med 9 af de 10 områder, heraf beskæftiger 36 sagsbehandlere sig ikke med handicap ydelser efter Servicelovens §§ 41 og 42.

Der er kun en enkelt sagsbehandler i undersøgelsen, som alene beskæftiger sig med handicap ydelser, og en enkelt sagsbehandler der alene beskæftiger sig med undersøgelser efter Servicelovens § 50.

Sagsbehandlerne lave grad af specialisering på de udvalgte sagsområder skal ses i lyset af sagernes karakter på området for udsatte børn og unge. Disse børnesager er kendetegnet ved at kunne skifte karakter undervejs, hvad angår foranstaltningmæssige behov. Specialisering på et enkelt område kan derfor resultere i flere sagsbehandlerskift for børn og unge i takt med behovet for at iværksætte nye foranstaltninger.

De mange forskellige områder, som sagsbehandlerne beskæftiger sig med, understreger desuden den lovgivningsmæssige bredde, som sagsbehandlerne skal beherske i den daglige sagsbehandling.

# 3 Antal sager pr sagsbehandler

I kommunerne er en sag på området for udsatte børn og unge en kompleks størrelse. Forskellige sager rummer forskellige problematikker, og indsatsen i forbindelse med sagerne varierer både i mængde og over tid. Organiseringen på børneområdet er desuden sammensat så forskelligartet i kommunerne, at sagsbehandlerne sagsarbejde varierer i indhold og ansvarsområder ikke bare imellem kommunerne, men også inden for selve kommunerne.

Da der samtidig ikke er en konsistent definition af en sag i kommunerne, er det en udfordring at afdække antallet af sager på det enkelte sagsbehandlerniveau.

I Ankestyrelsens forundersøgelse fremgik det, at kommunerne ikke registrerer og dermed definerer en børnesag på samme måde. Nogle kommuner registrerer en sag med udgangspunkt i det enkelte barns personnummer, imens andre kommuner registrerer en sag med udgangspunkt i familien, herunder i forældremyndighedsindehaverens personnummer. Der kan indgå flere børn i en sag, der familieregistreres, hvis en eller flere søskende modtager støtte fra kommunen eller hvis kommunen gennemgår en undersøgelse om støttebehov. Ved en sag, der registreres i barnets personnummer derimod, indgår der naturligvis kun et barn i en sag.

Forskellen i kommunernes registrering har afgørende betydning for optællingen af sager hos den enkelte sagsbehandler. Denne undersøgelse tager højde for denne sammenligningsproblematik ved at måle sagsbehandlerne sagsantal på to måder.

Sagsbehandlerne blev i første omgang bedt om at angive, hvor mange sager de pr. 1. oktober 2008 beskæftigede sig med. Efterfølgende er sagsbehandlerne blevet bedt om at foretage en opgørelse af det konkrete antal børn fordelt på forskellige områder, de på samme tidspunkt beskæftigede sig med.

Sagsbehandlerne antal sager opgøres med udgangspunkt i;

- Sagsbehandlerne egne sagsoptællinger, som er bestemt af måden, de registrerer på
- Det konkrete antal børn, de på undersøgelsestidspunktet beskæftigede sig med i sagsbehandlingen.

Begge typer sagsoptællinger anvendes og præsenteres i de tabeller, hvor sammenligning er relevant. Dette gælder for den generelle afdækning af variationer i sagsantal bestemt af registreringerne (afsnit 3.2), betydningen af ansættelsestid og anciennitet (afsnit 3.3) samt forskelle i sagsantal hos sagsbehandlere beskæftiget med og uden §§ 41- og 42-sager (afsnit 3.5). Indledningsvist præsenteres den generelle variation i sagsantal internt i kommunerne såvel som mellem kommunerne.

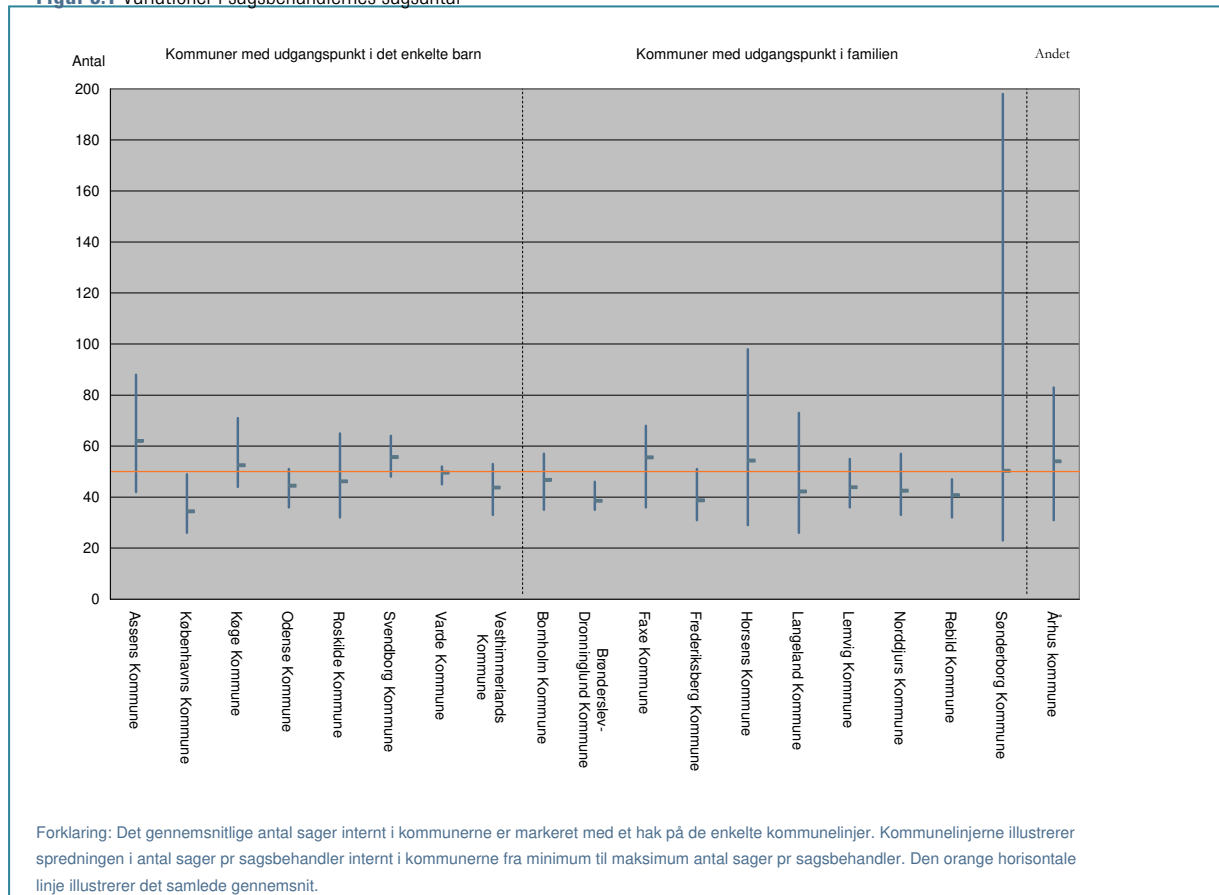
Kapitlet behandler derudover sagerne indholdsmæssige forskellighed via opdeling af sagerne på forskellige sagsområder, anvendelsen af vejledende sagsantal i kommunerne og sammenhængen mellem kommunernes ressourcer og deres gennemsnitlige sagsantal.

### 3.1 Variation i sagsantal

Det gennemsnitlige antal sager pr sagsbehandler er 46 i denne undersøgelse. I børneoptællingerne har sagsbehandlerne 60 børn i gennemsnit. I undersøgelsen indgår i alt 7439 sager og 9681 børn fordelt på de 163 sagsbehandlere.

Sagsantallet varierer imidlertid betydeligt afhængig af arbejdsområde, kommune og registreringsmåde, hvorfor det er uhensigtsmæssigt alene at betragte det generelle gennemsnit. Det giver ganske enkelt ikke mening at undlade at tage højde for de forskellige forhold, der påvirker sagsantallet hos den enkelte sagsbehandler.

Sagsbehandlerne sagsantal varierer ikke kun mellem kommunerne men også mellem medarbejderne internt i kommunerne, *jf. figur 3.1.*

Figur 3.1 Variationer i sagsbehandlerens sagsantal<sup>2</sup>

Der er stor forskel på kommunernes interne spredning i sagsantal. Horsens Kommune har en spredning på 69 sager, idet det maksimale antal sager pr sagsbehandler er 98 sager og det mindste sagsantal er på 29. For Varde kommune derimod, er der en spredning på 7 sager, idet det maksimale antal sager er 52, og det mindste antal sager pr sagsbehandler er 45.

Sønderborg Kommunes spredning er usædvanlig stor, da en enkelt sagsbehandler i kommunen beskæftiger sig med 198 sager, som alle omhandler merudgiftsydelse og tabt arbejdsfortjeneste ved forsørgelsen af et handicappet barn. Sagsbehandleren med det næsthøjeste sagsantal i Sønderborg Kommune har 51 sager, hvorfor det maksimale sagsantal på 198 sager med stor sandsynlighed kan antages at være et særtilfælde.

<sup>2</sup> I denne beregning er deltidsansatte udeladt for at give et så retvisende billede som muligt. Det samlede antal sagsbehandlere er derfor 142.

Det gennemsnitlige antal sager på 46 sager pr sagsbehandler giver dermed ikke et fyldestgørende billede af sagsmængden på området for udsatte børn og unge. Sagsantallet for den enkelte sagsbehandler varierer ganske meget afhængig af den enkelte kommune, ligesom sagsantallet også varierer betydeligt afhængig af den enkelte sagsbehandler.

En sagsbehandler og hendes kollega kan altså indenfor den samme kommune beskæftige sig med henholdsvis ca. 30 sager og 100 sager, hvorimod sagsbehandleren i en anden kommune stort set beskæftiger sig med det samme antal sager som resten af hendes kollegaer, svarende til i omegnen af 50 sager. Spredningen indikerer med andre ord, at både organisatoriske og individuelle faktorer påvirker sagsantallet hos sagsbehandlerne.

Udover forskellen i spredningen af sagsantal inden for kommunerne, varierer det gennemsnitlige antal sager mellem kommunerne. Hvor Assens Kommune i gennemsnit har 62 sager pr sagsbehandler, har Brønderslev-Dronninglund Kommune i gennemsnit 38 sager pr sagsbehandler<sup>3</sup>. Der foreligger således også en forholdsvis stor spredning mellem kommunerne, hvad angår gennemsnitlige antal sager på kommuneniveau.

Der er en mindre forskel i gennemsnitlige sagsantal mellem kommuner med familieregistreringer og kommuner med børneregistreringer. Dette er ikke umiddelbart aflæseligt på figuren, men uddybes nedenfor.

### 3.2 Kommunernes registreringer af en sag påvirker sagsantallet hos sagsbehandlerne

Undersøgelsen viser en forskel i både det gennemsnitlige antal registrerede sager og det gennemsnitlige antal børn afhængig af, hvordan en sag registreres hos sagsbehandlerne.

Det gennemsnitlige antal sager er 49 hos sagsbehandlere, der registrerer en sag med udgangspunkt i det enkelte barn, mod 45 sager hos sagsbehandlere, der registrerer en sag med udgangspunkt i familien, *jf. tabel 3.1*<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Københavns Kommune har i gennemsnit 34 sager pr sagsbehandler, men har samtidig heller ingen §§ 41- og 42-sager. Det fremgår senere i kapitlet, at sådanne sager fylder antalsmæssigt, hvorfor det kan forklare det lave gennemsnit for Københavns kommune.

<sup>4</sup> I beregningen er deltidsansatte udeladt, hvorfor det samlede antal sagsbehandlere her er 142 og ikke 163 som i de følgende tabeller. Dette påvirker også det samlede gennemsnitlige sagsantal, som her er 47.

**Table 3.1** Gennemsnitligt antal børnesager fordelt på definitioner

	Gennemsnitligt antal sager pr sagsbehandler	Gennemsnitligt antal børn pr sagsbehandler	Antal sagsbehandlere
Sag registreret med udgangspunkt i det enkelte barn	49	56	63
Sag registreret med udgangspunkt i familien	45	67	72
Andet	54	51	7
<b>I alt</b>	<b>47</b>	<b>61</b>	<b>142</b>

Det gennemsnitlige antal børn hos sagsbehandlerne varierer ligeledes, men med omvendt fortegn. Således har sagsbehandlere 54 børn i gennemsnit, når de registrerer en sag med udgangspunkt i barnet, hvorimod sagsbehandlere, der registrerer en sag med udgangspunkt i familien, har 67 børn i gennemsnit.

Det er bemærkelsesværdigt, at sagsbehandlere med familieregistrerede sager beskæftiger sig med flere børn end sagsbehandlere, der registrerer sager med udgangspunkt i det enkelte barn. En mulig forklaring på dette kan være, at sagsbehandlere med familieregistrerede sager har optalt søskende på børn, der modtager støtte, også selvom disse søskende ikke aktuelt på undersøgelsestidspunktet indgik i sagsbehandlingen.

Det er tilsvarende bemærkelsesværdigt, at antallet af registrerede sager og antallet af børn er forskellig for sagsbehandlere med sager registreret i det enkelte barns personnummer. Da antallet af børn er optalt på forskellige områder, er det sandsynligt, at sagsbehandlerne beskæftiger sig med børn, de ikke umiddelbart medtæller i de registrerede sager. Det kan eksempelvis gælde for de børn, som sagsbehandlerne alene yder vejledning til, og som derfor først medtælles, når sagsbehandlerne eksplicit anmodes om at optælle denne gruppe af børn.

Det gennemsnitlige antal børn pr sag inden for de to grupper af sagsregistreringer viser dog, at sagsbehandlere med familieregistrerede sager beskæftiger sig med flere børn end sagsbehandlere med børneregistrerede sager. Sagsbehandlere med familieregistrerede sager har i gennemsnit 1,5 børn pr sag, hvorimod sagsbehandlere med børneregistrerede sager i gennemsnit har 1,1 barn pr sag.

De syv sagsbehandlere, der figurerer under anden registrering, er alle fra Århus Kommune. Kommunen er i gang med en omorganisering af sagstildelinger, og registreringen er derfor forskellig hos disse sagsbehandlere, samtidig med at de i denne kommune også beskæftiger sig med andre sager uden for området af udsatte børn og unge.

### 3.3 Antallet af sager fordelt efter sagsbehandlerens ugentlige ansættelsestid og anciennitet

Det forekommer indlysende, at det gennemsnitlige antal sager og antal børn er større for fuldtidsbeskæftigede sagsbehandlere end for sagsbehandlere på deltid. Således har sagsbehandlere på fuld tid 47 sager og 61 børn i gennemsnit, hvorimod sagsbehandlere på deltid har 34 sager og 50 børn i gennemsnit, *jf. tabel 3.2.*

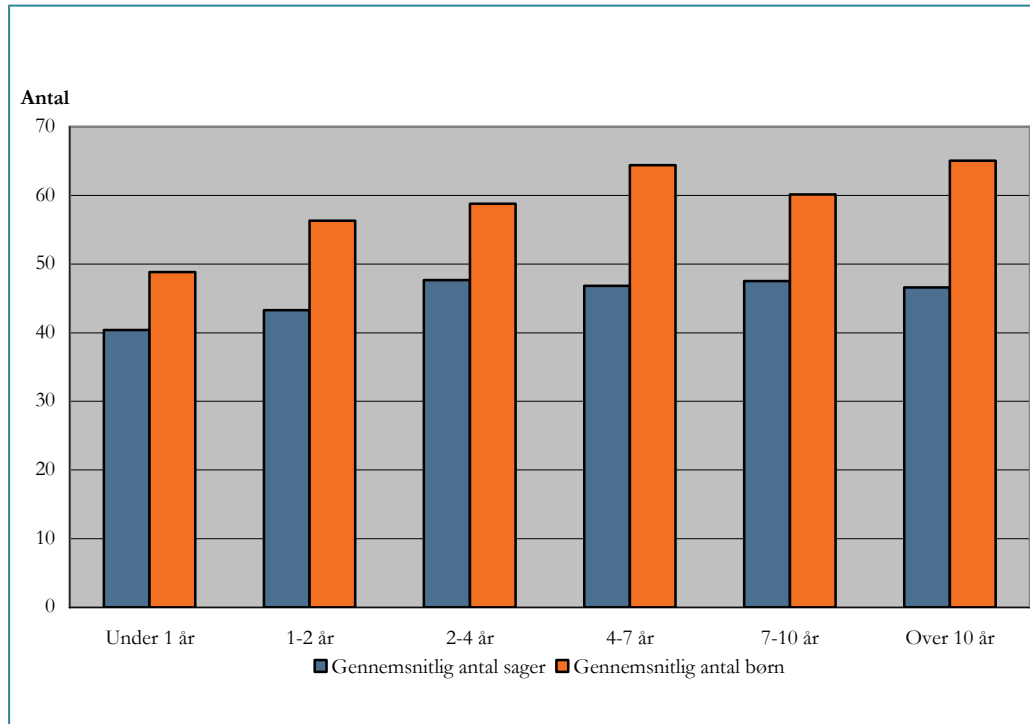
**Tabel 3.2** Gennemsnitligt antal sager fordelt på fuldtidsbeskæftigede og deltidsbeskæftigede sagsbehandlere

	Gennemsnitligt antal sager pr sagsbehandler	Gennemsnitligt antal børn pr sagsbehandler	Antal sagsbehandlere
Sagsbehandlere på fuld tid	47	61	142
Sagsbehandlere på deltid	34	50	21
<b>I alt</b>	46	60	163

Udover den ugentlige ansættelsestid, spiller sagsbehandlerens anciennitet på børneområdet en rolle for, hvor mange sager og børn, de i gennemsnit beskæftiger sig med.

Undersøgelsen viser, at sagsbehandlerne med høj anciennitet på børneområdet gennemsnitligt har tildelt flere sager og børn end sagsbehandlere med lav anciennitet. Således har sagsbehandlerne med lavest anciennitet i undersøgelsen i gennemsnit 40 antal sager og 49 antal børn, *jf. figur 3.2.* Dette er 7 sager og 16 børn færre end sagsbehandlere med længst anciennitet, som i gennemsnit har 47 antal sager og 65 antal børn.



**Figur 3.2** Gennemsnitligt antal børnesager fordelt på sagsbehandlerens anciennitet på børneområdet

### 3.4 Sagernes indholdsmæssige forskellighed - sagsantal på områder

Kommunerne varetager mange forskellige slags opgaver på børneområdet, og en børnesag kan spænde vidt i forhold til problemgrad, tidsforbrug, varighed mm..

Således kan en børnesag på handicapområdet begrænse sig til at omhandle en ansøgning om merudgifter ved forsørgelsen af et handicappet barn. Heroverfor kan en anbringelse af et barn dække over et omfattende udredningsarbejde for sagsbehandleren med inddragelse af blandt andet børnesagkyndige og ikke mindst afklarende og forberedende møder med forældre og barnet.

Ved afdækning af sagsantallet hos sagsbehandlerne kan det derfor give et mere nuanceret billede at se på forekomsten af de forskellige typer sager, sagsbehandlerne beskæftiger sig med på børneområdet.

Godt en tredjedel (35 pct.) af sagsbehandlerne beskæftiger sig med tildeling af merudgiftsydelse og godtgørelse ved tabt arbejdsfortjeneste hos forældre med et handicappet barn (§§ 41- og 42-sager). I gennemsnit beskæftiger sagsbehandlerne sig med 23 børn inden for dette område. Det er samtidig inden for dette område sammenlignet med de andre områder, at sagsbehandlerne gennemsnitligt beskæftiger sig med flest sager, *jf. tabel 3.3*.

**Tabel 3.3** Sagsbehandlernes gennemsnitlige antal børn fordelt på områder<sup>5</sup>

	Gennemsnitligt antal børn pr sagsbehandler	Antal sags- behandlere	Pct. af alle sags- behandlere
Sagsbehandlere aktuelt beskæftigede med:			
Unge med ungdomssanktion*	1	26	15
Unge med efterværn	4	108	67
Børn og unge tvangsanbragt uden for hjemmet	2	72	45
Børn og unge frivilligt anbragt uden for hjemmet	7	155	96
Børn og unge i akutte anbringelser uden for hjemmet	3	31	19
Børn med øvrige foranstaltninger efter § 52	21	153	94
Børn og unge under §§ 41 og 42	23	56	35
Børn og unge med igangværende § 50-undersøgelse	7	146	90
Børn og unge under udredning, dvs. afgørelse om ex. undersøgelse endnu ikke truffet	6	116	72
Børn og unge under vejledende sagsbehandling	7	127	78
Børn og unge under anden lovgivning	9	67	41

\* En sagsbehandler er udeladt i beregningen, da denne beskæftigede sig med et usædvanligt stort antal unge med ungdomssanktion, i alt omkring 30. Ankestyrelsen har vurderet, at det vil give et misvisende resultat, hvis denne sagsbehandler medregnes.

Det næststørste sagsantal hos den enkelte sagsbehandler finder man inden for området, der omfatter øvrige foranstaltninger udover anbringelse i Servicelovens § 52. 94 pct. af sagsbehandlerne beskæftiger sig med 21 børn i gennemsnit inden for dette område. Da dette område dækker over en bred vifte af foranstaltninger fra hjemmehos'er over kontaktperson til familiebehandling, er det ikke overraskende, at både mange af sagsbehandlerne beskæftiger sig med dette område, og at mange af børnesagerne hører under dette område.

En stor andel af sagsbehandlerne, svarende til henholdsvis 96 og 90 pct., beskæftiger sig desuden med frivillige anbringelser og § 50-undersøgelser. Til gengæld har sagsbehandlerne

<sup>5</sup> Andele af sagsbehandlere i tabellen afviger i mindre grad fra tabel 1.6 omhandlende, hvor mange sagsbehandlere, der beskæftiger sig med de forskellige sagsområder. Generelt har lidt flere sagsbehandlere angivet, at de beskæftiger sig med de forskellige områder (tabel 1.6), sammenlignet med antallet af sagsbehandlere, som aktuelt beskæftigede sig med områderne på undersøgelsestidspunktet .

relativt få af disse typer sager sammenlignet med sager om §§ 41 og 42 samt øvrige foranstaltninger i § 52, idet de gennemsnitligt beskæftiger sig med 7 frivillige anbringelser og 7 § 50-undersøgelser.

Dét område, færrest sagsbehandlere beskæftiger sig med, er unge med ungdomssanktion. Af de 15 pct. af sagsbehandlerne, der beskæftiger sig med denne type sag, har de i gennemsnit 1 ung med ungdomssanktion.

De sager, som omfatter anbringelse, efterværn, merudgiftsydelser og § 50-undersøgelser mm., og som er karakteriseret ved konkrete foranstaltninger med rodfæstelse i en specifik paragraf, udgør en stor del af sagsbehandlernes sagsantal.

Derudover udgør en ikke ubetydelig andel af sagsbehandlernes sager, børn og unge, som kan siges at befinde sig i et forstadie til de mere formelle sagsområder. Forstadie henviser til, at beslutning om foranstaltning eller undersøgelse endnu ikke er truffet eller er vurderet unødvendig. Sådanne sager vedrører udredning og vejledning.

#### Udredning og vejledning er også en del af sagsbehandlingen

I forundersøgelsen forud for denne undersøgelse fremgik det i interview med sagsbehandlere og ledere, at børn og unge, der alene modtager vejledning, eksempelvis om frivillige tilbud i kommunerne, ikke formelt indtænkes som en sag hos sagsbehandlerne.

En pige med en afsluttet sag kan eksempelvis fortsat have kontakt til sin sagsbehandler, selvom hun groft sagt ikke længere udgør en sag. Eller et forældrepar kan sammen med deres teenager opsøge en sagsbehandler for at blive henvist til frivillige tilbud i kommunen.

Derudover viser en tidligere undersøgelse udarbejdet af Ankestyrelsen, at der ikke vurderes et behov for iværksættelse af § 50-undersøgelse i mindst 35 pct. af sagsbehandlernes udredninger i forbindelse med henvendelser og underretninger<sup>6</sup>.

Det er sandsynligt, at gruppen af børn og unge, som modtager vejledning eller ikke vurderes at have støttebehov efter udredning, ikke indgår i sagsbehandlernes sagsregistreringer. Dette kan dermed også forklare den antalsmæssige variation i sagsbehandlernes optællinger af registrerede sager og børn optalt specifikt på områder.

Ikke desto mindre udgør udredninger og vejledning også en del af sagsbehandlernes daglige arbejde. Undersøgelsen viser, at 72 og 78 pct. af sagsbehandlerne beskæftiger sig med

---

<sup>6</sup> Ankestyrelsen (2008) *Kommunernes reaktioner ved underretninger mv. om børn og unge* ([http://ast.dk/publikationer/analyser\\_temaundersogelser/](http://ast.dk/publikationer/analyser_temaundersogelser/))

henholdsvis udredning og vejledning. Sagsbehandlerne beskæftiger sig i gennemsnit med 6 børn under udredning og 7 børn under vejledning.

Af det samlede gennemsnitlige antal børn, som den enkelte sagsbehandler sidder med, og som udgør 60 børn, vil der for en stor del af sagsbehandlerne være godt 20 pct. af børnene, som befinder sig i forstadier til en formel sag. Sammen med de omtalte registreringsforskelle hører det med til billedet, at vejledning til og udredning af børn og unge også udgør en del af sagsbehandlerens daglige arbejde, selvom de måske ikke formelt optælles i sagsregistreringerne.

### 3.5 Sagsantal hos sagsbehandlere med og uden §§ 41- og 42-sager

De gennemsnitlige antal børn pr sagsbehandler fordelt på områder viste, at §§ 41- og 42-sager, dvs. sager om merudgiftsydelser og godtgørelse ved tabt arbejdsfortjeneste til forældre med handicappede børn, var dét område sammenlignet med de andre områder, hvor sagsbehandlerne i gennemsnit havde flest børn. Til gengæld er det kun godt en tredjedel af alle sagsbehandlerne, som aktuelt beskæftiger sig med dette område.

Med så stort et sagsantal på et specifikt område for så lille en gruppe af sagsbehandlere, er det hensigtsmæssigt at sammenligne sagsantallet for sagsbehandlere beskæftiget med §§ 41- og 42-sager og sagsbehandlere, der aktuelt ikke er beskæftiget med sådanne børnesager.

Der er betydelig forskel i sagsantallet for sagsbehandlere med og uden §§ 41- og 42-sager. Hvor sagsbehandlere med sager om merudgiftsydelse og tabt arbejdsfortjeneste i gennemsnit har 53 sager og 75 børn, har sagsbehandlere, der ikke aktuelt er beskæftiget med dette område i gennemsnit godt 42 sager og 52 børn, *jf. tabel 3.4*.

**Tabel 3.4** Betydningen af §§ 41- og 42-sager for det gennemsnitlige antal børnesager

	Gennemsnitligt antal sager pr sagsbehandler	Gennemsnitligt antal børn pr sagsbehandler	Antal sagsbehandlere
Sagsbehandlere aktuelt:			
Beskæftiget med §§ 41- og 42-sager	53	75	56
Ikke beskæftiget med §§ 41- og 42-sager	42	52	107
<b>I alt</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>163</b>

Sagsbehandlere med §§ 41- og 42-sager har altså i gennemsnit næsten 50 pct. flere børn end andre sagsbehandlere på børneområdet.

Som tidligere nævnt begrænser §§ 41- og 42-sager sig til ansøgning om ydelser til forældre med handicappede børn. Det forekommer derfor plausibelt, at de enkelte sagsbehandlere beskæftiget med dette område kan håndtere en væsentlig mængde af sådanne børnesager sammenlignet med andre type sager, hvilket derved også vil afspejle sig i det samlede sagsantal.

Det må understreges, at flere af sagsbehandlerne, der beskæftiger sig med §§ 41- og 42-sager, også samtidig beskæftiger sig med andre sagsområder i denne undersøgelse. Det gennemsnitlige antal børn på 75 blandt denne gruppe sagsbehandlere begrænser sig således ikke til kun at omhandle ansøgninger om ydelser. Det kan dog konstateres, at sagsbehandlere, der beskæftiger sig med §§ 41- og 42-sager i sagsbehandlingen, har signifikant flere sager end sagsbehandlere, der ikke beskæftiger sig med dette sagsområde<sup>7</sup>.

Derudover skal det nævnes, at sagsbehandlere, der ikke beskæftiger sig med § 41- og 42-sager, godt kan beskæftige sig med handicappede børn og unge inden for andre sagsområder, ex. i forbindelse med anbringelser.

Hvorledes sagsbehandlere som ledere vurderer tyngden af forskellige sagsområder, herunder også §§ 41- og 42-sager, redegøres der for i kapitel 4.

### 3.6 Lokalt vejledende sagsantal og faktiske sagsantal

Undersøgelsen viser, at 11 ud af 19 kommuner har vejledende sagsantal på børneområdet. Udover, at de tre største kommuner ikke har vejledende sagsantal, er der ingen geografisk eller størrelsesmæssig sammenhæng med kommuner med og uden vejledende sagsantal.

Kommuner, der tager udgangspunkt i familien, har fastsat et lavere antal sager pr. sagsbehandler end kommuner, der tager udgangspunkt i barnet, *jf. tabel 3.5*.

---

<sup>7</sup> Forskellen mellem de to grupper er testet ved F-test, hvor  $p < 0,001$ .

**Tabel 3.5** Kommuner med et vejledende sagsantal

	Det vejledende antal sager pr. sagsbehandler	Differentieringer i det vejledende sagsantal	Gennemsnitligt antal sager pr. sagsbehandler
<b>KOMMUNER MED UD GANGSPUNKT I FAMILIEN</b>			
Bornholm	35-45 (40-45*)	80-90 af glatte handicapsager	47
Brønderslev-Dronningelund	35**		39
Horsens	37 (60 *)		54
Norddjurs	40		43
Langeland	35		42
Lemvig	35		44
<b>KOMMUNER MED UD GANGSPUNKT I BARNET</b>			
Køge	45		53
Odense	45-50	Max. 20 sager med unge kriminelle 35-40 i sager med andre sociale problemer	44
Svendborg	50		56
Varde	50-55		50
Vesthimmerland	32		44

\* På handicapområdet

\*\* Undtaget §§ 41- og 42-sager

Det vejledende sagsantal varierer reelt fra 20 sager til 90 sager, når differentieringerne i enkelte kommuner inddrages. Spredningen er meget stor, fordi fastsættelsen af det vejledende antal også varierer inden for kommunerne.

Med undtagelse af Horsens, Odense og Varde Kommune er det faktiske gennemsnitlige antal sager, som sagsbehandlerne sad med pr. 1. oktober 2008 højere end det af kommunen fastsatte antal sager pr. sagsbehandler.

Det fremgår af enkelte kommuners besvarelse, at det vejledende sagsantal differentieres i forhold til forskellige typer af børnesager. Således har en kommune eksempelvis ikke bare differentieret i forhold til børn med handicap og børn med sociale problemer. Kommunen

differentierer yderligere inden for handicapsager ud fra en form for tyngdehensyn, hvor sagsantallet i såkaldte "glatte" sager ligger på 80-90 mod "almindelige" handicapsager, som har 40-45 som vejledende sagsantal. Endvidere differentierer kommunen i det vejledende sagsantal i forhold til sager med unge kriminelle (en øvre grænse på 20 sager) og børnesager, der indbefatter andre sociale problemer (en øvre grænse på 35-40 sager).

Sammenlignes kommuner med og uden vejledende sagsantal, er det gennemsnitlige antal sager pr sagsbehandler lidt mindre i kommuner, der benytter sig af vejledende sagsantal, *jf. tabel 3.6.*

**Tabel 3.6** Gennemsnitlige antal sager pr sagsbehandler i kommuner med og uden vejledende sagsantal

Kommuner med:	Vejledende sagsantal	Intet vejledende sagsantal
Udgangspunkt i familien	45	49
Udgangspunkt i barnet	49	48
Andet*	-	54
Gennemsnit i alt	47	49

\* Århus Kommune anvender begge typer sagsregistreringer, og er derfor placeret i denne kategori.

I kommuner med familieregistreringer og vejledende sagsantal har sagsbehandlerne gennemsnitligt 45 sager overfor 49 sager i gennemsnit i familieregistrerede kommuner *uden* vejledende sagsantal. Sagsbehandlere i kommuner med børneregistreringer *og* vejledende sagsantal har dog 1 sag mere end sagsbehandlere i børneregistrerede kommuner *uden* vejledende sagsantal (henholdsvis 49 og 48 sager i gennemsnit).

#### Baggrunden for vejledende sagsantal i kommunerne

Baggrunden for fastsættelsen af et vejledende sagsantal er forskellig i kommunerne. Tre af de 11 kommuner giver udtryk for at være direkte motiveret af Dansk Socialrådgiverforenings anbefaling om vejledende sagsantal.

Andre kommuner nævner hensynet til sagsbehandlerne som begrundelse for et vejledende sagsantal. Det vejledende sagsantal betragtes af flere kommuner som en støtte til den enkelte sagsbehandler og som en form for generel trivselsindikator, idet det signalerer opmærksomhed på medarbejdernes arbejdsforhold. Desuden nævner en kommune, at det vejledende sagsantal fungerer som rekrutteringselement, idet flere sagsbehandlere er opmærksomme på sagsantallet ved ansættelsessamtaler.

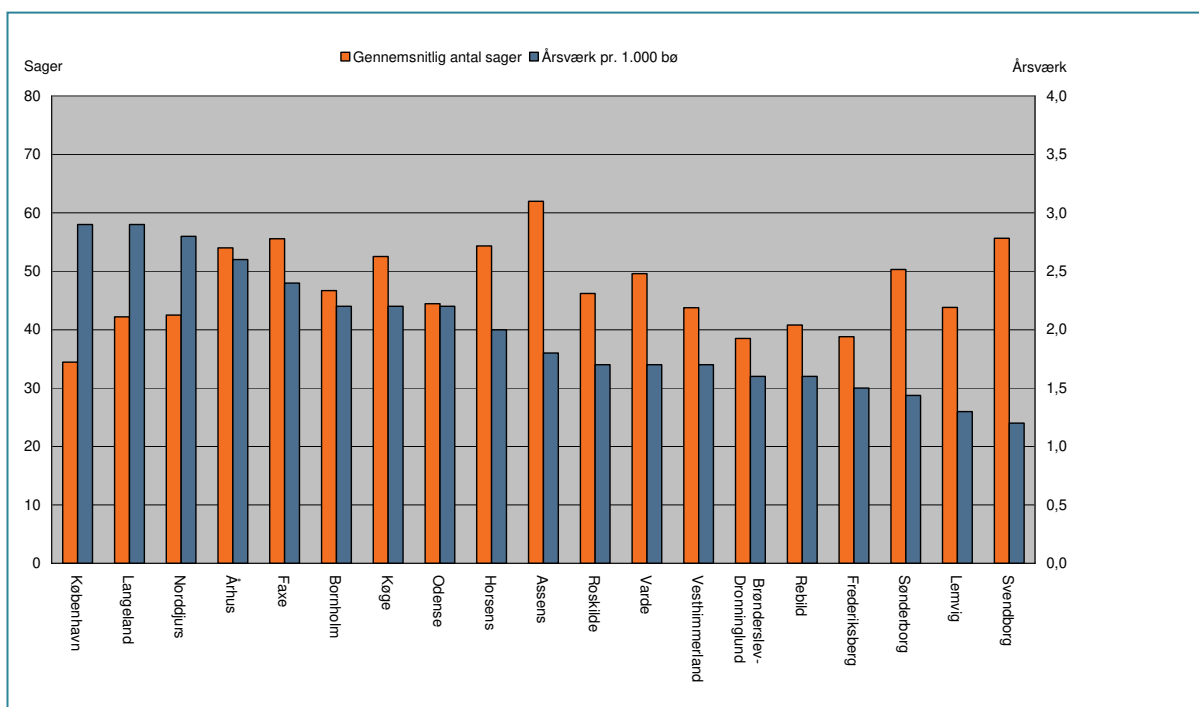
Endelig begrundes flere kommuner det vejledende sagsantal med en faglig kvalitetssikring af sagsbehandlernes arbejde, idet der bl.a. tages højde for ressourceudligning mellem distrikter.

### 3.7 Gennemsnitlige sagsantal og ressourcer i kommunerne

Som anført er der store variationer i det gennemsnitlige antal sager pr sagsbehandler internt i kommunerne såvel som mellem kommunerne. Det fremgik endvidere i kapitel 1, at ressourcerne varierer betydeligt, hvad angår årsværk optalt pr 1000 børn i kommunerne. Sammenholdes kommunernes gennemsnitlige antal sager og årsværk pr 1000 børn, er der ingen umiddelbar sammenhæng mellem resourcefordeling og sagsmængde.

Selvom både Faxe og Svendborg Kommune i gennemsnit har 56 sager pr sagsbehandler, er ressourcerne vidt forskellige i de to kommuner. Således har Faxe Kommune dobbelt så mange sagsbehandlere som Svendborg Kommune, svarende til henholdsvis 2,4 og 1,2 årsværk pr 1000 børn i de to kommuner, *jf. figur 3.3*.

**Figur 3.3** Kommunernes gennemsnitlige sagsantal og ressourcer optalt på årsværk pr 1000 børn i kommunen



Såvel Roskilde som Varde og Vesthimmerland Kommuner har 1,7 årsværk pr. 1.000 børn i kommunen, men deres gennemsnitlige sagsantal spænder fra 44 til 50 sager pr sagsbehandler.



Tilsvarende har både Københavns og Langeland Kommuner 2.9 årsværk pr. 1.000 børn, men deres gennemsnitlige sagsantal er 34 i Københavns Kommune og 42 i Langeland Kommune. Der ses ikke at være nogen klar sammenhæng mellem de afsatte ressourcer og hvorvidt der er tale om en stor eller lille kommune eller det gennemsnitlige antal sager pr. sagsbehandler i kommunen.

Variationen blandt kommunerne i forhold til sagsantal og ressourcer pr 1.000 børn kan skyldes, at antallet af udsatte børn og unge varierer fra kommune til kommune. Dette vil selvfølgelig påvirke, hvor mange sagsbehandlere der er behov for at ansætte i den enkelte kommune.

## 4 Sagstyngde

Ved afdækning af sagsbehandlerne sagsportefølje er antallet af sager en vigtig dimension. En ligeså vigtig dimension er også sagernes tyngde, som i samspil med sagsantallet påvirker sagsbehandlerne arbejdsmængde.

Der er flere elementer omkring en sag, som kan påvirke tyngden. I denne undersøgelse måles der på sagernes tidsmæssige aspekt som udtryk for tyngden i en sag.

Derudover måles der yderligere på forekomsten og andelen af klager i forbindelse med sagsbehandlerne sager. Forekomsten og andelen af klager er medtaget ud fra en antagelse om, at klager indirekte tynger sagsbehandlerens arbejde og dermed den enkelte sag.

Det er dog tyngde forstået som sagsbehandlerne subjektive vurdering af tidsforbruget i forbindelse med et konkret barn, som er den mest gennemgående tyngdefaktor i det følgende kapitel. Under forundersøgelsen fremgik det ved kvalitative interview med sagsbehandlere og ledere, at de selv opfatter det tidsmæssige forbrug som den mest afgørende indikator på en sags tyngde.

Andre forhold, som kan påvirke tyngden af en sag, såsom samarbejdet med forældre, barnets problemgrad og udredningen heraf kan, når det kommer til stykket, sammenholdes under den samme paraply, nemlig tidsforbruget, som enten stiger eller falder, afhængig af, om et besværligt forældresamarbejde eller en vanskelig udredning forsinker sagsbehandlingen.

Sagsbehandlerne vurdering af den tidsmæssige tyngde suppleres desuden med ledernes tidsrangering af de enkelte områder, som de udsatte børn og unge kan kategoriseres inden for.

### 4.1 Faktorer på sagstyngde ifølge sagsbehandlerne

Sagsbehandlerne er blevet bedt om i et åbent spørgsmål at anføre, hvilke faktorer, der spiller en rolle, når en sag tager længere tid end forventet. Der er nogle gennemgående emner blandet sagsbehandlerne, som kort kan opridses, men ikke kvantificeres.

Overordnet er der to faktorer, som mange af sagsbehandlerne peger på spiller en rolle for sagstyngden. Det drejer sig om ventetid og samarbejdsproblemer, og de to forhold lader til at være indbyrdes forbundet.

Ventetiden tilskriver sagsbehandlerne blandt andet samarbejdsproblemer med forældrene i de aktuelle sager. Der er således mere end en tredjedel af sagsbehandlerne, der direkte angiver forældresamarbejdet som influerende på en sags tyngde. Herunder nævnes blandt andet, at forældrene ikke overholder mødetidspunkter, ikke underskriver samtykkeerklæringer og generelt ikke erkender behovet for særlig støtte til barnet eller den unge. Alt dette er faktorer, som indebærer, at sagsbehandlerne må indstille sig på ventetider til afklaringer, hvilket igen resulterer i forlængelse af sagsbehandlingen.

Ventetiden forårsages yderligere af samarbejdet med andre parter, herunder børnesagkyndige i forbindelse med udredninger og afklaringer samt de professionelle tilknyttet barnet i skole- og dagtilbudsregi. Mange af sagsbehandlerne fremhæver, at særligt § 50-undersøgelser bliver forsinkede blandt andet som følge af flaskehalsproblemer ved ophobninger af forældre-undersøgelser og udvidede børneundersøgelser hos eksterne børnesagkyndige såvel som hos sagsbehandlerne selv.

Derudover peger sagsbehandlerne på en række faktorer, som mere indirekte tynger sagerne og den generelle sagsbehandling. Disse faktorer kan tilskrives en bred vifte af struktur-mæssige udfordringer. Sagsbehandlerne nævner eksempelvis forsinkelser knyttet til iværksættelse af foranstaltninger. Dette viser sig eksempelvis ved restriktioner eller afslag på foreslåede foranstaltninger internt i kommunerne eller mere konkret i forbindelse med pladsmangel på anviste anbringelsessteder.

Andre forhold, som influerer på sagstyngden og sagsprocessen generelt tilskrives organiseringsmæssige udfordringer. Her nævner flere sagsbehandlere visitationsprocedurer, hvor beslutningskompetencer er lagt ud til andre afdelinger i kommunen, og som dermed forsinker afgørelser om foranstaltninger. Endvidere nævnes forskellige dokument-håndteringssystemer, som ikke arbejder sammen, men som yderligere forsinker sagsbehandlingen i forbindelse med en konkret sag.

Endelig fremhæver enkelte sagsbehandlere antallet af søskende i en familie, som afgørende for en sags tyngde. I sådanne tilfælde skal der tages stilling til, hvorvidt der er behov for flere undersøgelser eller støtte til flere end det enkelte underrettede barn.

## 4.2 Den samlede fordeling af sager på tyngder<sup>8</sup>

Ser man på den samlede fordeling af sager i forhold til sagsbehandlernes tyngdemæssige vurderinger, er godt to femtedele angivet som middeltunge svarende til, at sagerne tager den forventede arbejdstid. En tredjedel af sagerne er angivet som mindre tunge ud fra en tidsmæssig vurdering af en sags forventede varighed. Der er repræsenteret færrest sager i kategorien ”tunge”, idet sagsbehandlerne har vurderet en fjerdedel tilhørende denne kategori, *jf. tabel 4.1*.

**Tabel 4.1** Fordeling af tyngder på samlet antal sager

	Antal sager	Pct. sager
Mindre tunge	3191	33
Middeltunge	4106	42
Tunge	2384	25
<b>I alt</b>	<b>9681</b>	<b>100</b>

Lidt forenklet kan man sige, at sagsbehandlernes samlede vurderinger af tyngden i deres sager er, at størstedelen af sagerne tager den forventede sagsbehandlingstid. En tredjedel af sagerne vurderes at være mindre tunge end forventet af sagsbehandlerne, og en fjerdedel af sagsbehandlernes samlede antal sager vurderes tungere end forventet. Med andre ord overstiger hver fjerde sag den forventede sagsbehandlingstid hos sagsbehandlerne.

## 4.3 Tyngde fordelt på områder

Sagsbehandlerne har angivet tyngden af deres sager specifikt inden for det område, sagerne kan kategoriseres under.

De tre områder, som har den største andel af tunge sager, er henholdsvis sager om ungdomssanktion samt tvangsanbringelser og akutte anbringelser. For ungdomssanktion og akutte anbringelser gælder, at ca. halvdelen af disse sager vurderes som tunge, hvor det gælder for tre femtedele af sager med tvangsanbragte børn, *jf. tabel 4.2*.

<sup>8</sup> Alle resultater, der præsenteres i dette kapitel, er beregnet på sager optalt pr børn. Dvs. en sag udgør ét barn i alle optællingerne.

**Table 4.2** Sager fordelt på områder og tyngdeandele sammenlignet med lederes rangering af områderne

	Mindre tunge Pct.	Middel tunge Pct.	Tunge Pct.	I alt Pct.	Antal sager i alt	Lederes rangering af områderne*
Sagsbehandlere aktuelt beskæftigede med:						
Unge med ungdomssanktion	25	25	50	100	64	2,1
Unge med efterværn	35	45	20	100	476	1,8
Børn og unge tvangsanbragt uden for hjemmet	9	31	61	100	167	2,4
Børn og unge frivilligt anbragt uden for hjemmet	18	45	36	100	1116	2,3
Børn og unge i akutte anbringelser uden for hjemmet	13	38	49	100	85	2,4
Børn med øvrige foranstaltninger efter § 52	31	42	27	100	3238	2,2
Børn og unge under §§ 41 og 42	46	38	16	100	1296	2,0
Børn og unge med igangværende § 50-undersøgelse	15	53	31	100	1081	2,3
Børn og unge under udredning, dvs. afgørelse om ex. undersøgelse endnu ikke truffet	35	51	14	100	700	2,2
Børn og unge under vejledende sagsbehandling	52	37	11	100	835	1,9
Børn og unge under anden lovgivning	53	31	16	100	623	**

\* Lederes rangering er sammenlignelig mellem områderne. Tallene udtrykker lederes samlede gennemsnit inden for et område på en skala fra 1 til 3, hvor 1 repræsenterer mindre tunge sager og 3 tunge sager.

\*\* Lederne har ikke rangeret dette område.

\*\*\*Ikke alle kolonner summerer til 100 pct. på grund af afrunding.

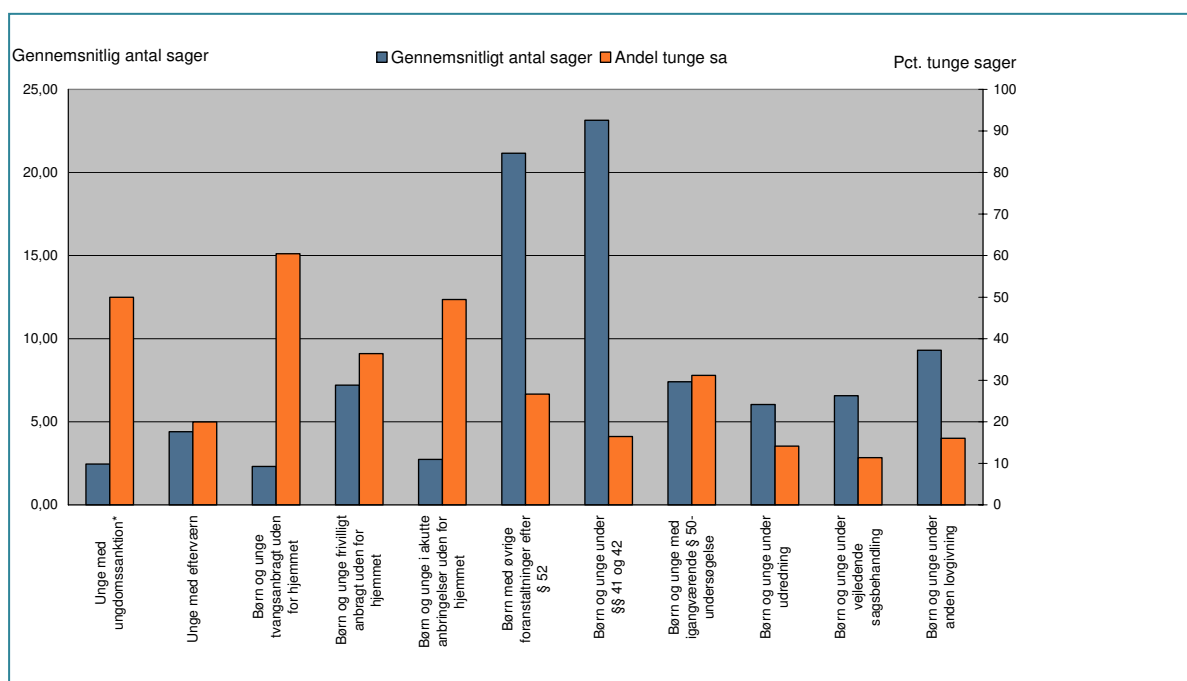
Til sammenligning er §§ 41- og 42-sager og børn, der modtager vejledning, de sagsområder, som af sagsbehandlerne vurderes mindst tunge. Således vurderes lidt under halvdelen af alle sager under §§ 41 og 42, svarende til 46 pct., af sagsbehandlerne som mindre tunge sager. Lidt over halvdelen, svarende til 52 pct., af sagerne, hvor børn modtager vejledning, vurderes af sagsbehandlerne som mindre tunge.

Lederne i de udvalgte kommuner vurderer også tvangsanbragte børn og akutte anbringelser som tunge sager. Således rangerer lederne de to anbringelsesformer som de tungeste sagstyper sammenlignet med andre områder. Lederes vurdering af tvangsanbringelser og akutte anbringelser udgør hver især en gennemsnitlig tyngde på 2,4 ud fra en skala på 1-3, hvor 1 er mindst tidskrævende og tre er mest tidskrævende.

De sager, som lederne vurderer mindst tunge, er henholdsvis unge med efterværn, §§ 41- og 42-sager samt børn, der modtager vejledning<sup>99</sup>.

Der ser ud til at være en form for sammenhæng med det gennemsnitlige antal sager inden for et område og sagsbehandlerne vurdering af sagstyngden, *jf. figur 4.1*.

**Figur 4.1** Andele tunge sager og sagsantal fordelt på sagsområder



Figuren illustrerer andelen af tunge sager inden for de enkelte sagsområder sammenholdt med det samlede gennemsnitlige antal sager på områderne. De områder, hvor sagsbehandlerne i gennemsnit har færrest sager, herunder tvangsanbringelser og akutte anbringelser, er de samme områder, som har den største andel af tunge sager.

Omvendt er § 41- og 42-sager samt § 52-undersøgelser de to områder, hvor sagsbehandlerne gennemsnitligt har flest sager. De to områder har samtidig en relativ lav andel af tunge sager sammenlignet med de andre områder.

<sup>99</sup> Lederne vurderer af områderne er dog ikke direkte sammenlignelig med sagsbehandlerne vurdering. Dette skyldes, at sagsbehandlerne alene vurderer området, hvis de beskæftiger sig med det, dvs. områdets tyngde er alene sammenligneligt inden for det aktuelle område for sagsbehandlerne vedkommende. Lederne derimod, har foretaget en tyngdemæssig vurdering af alle områderne, hvorfor deres rangering er sammenlignelig mellem områderne.

Det må understreges, at sammenhængen mellem tyngde og antal sager ikke er udtryk for et kvalitetsmæssigt mål. Sagsområder med henholdsvis tunge og mindre tunge sager skal betragtes som et udtryk for sagsbehandlerne vurderinger af sagernes forventede varighed.

De sagsområder, hvor sagsbehandlerne har få men tunge sager, afspejler en form for sammenhæng mellem mængde og kompleksitet, ligesom dette forhold gør sig gældende for sagsområder med mange men mindre tunge sager.

I forrige kapitel fremgik det, at en stor andel af sagsbehandlerne, svarende til 78 pct., yder vejledning til børn og unge. Disse sagsbehandlere har gennemsnitligt 7 sager med vejledende sagsbehandling. Det fremgår af figuren ovenfor, at denne gruppe sagsbehandlere vurderer næsten 10 pct. af sagerne som tunge.

Som før nævnt tyder det ifølge sagsbehandlerne egne udsagn på, at denne form for sagsarbejde ikke direkte betragtes eller medtælles i opgørelsen af sagsbehandlerne sager. Det er uvist, om tiendedelen af de vejledende sager, som vurderes som tunge, over tid overgår til en mere formaliseret sag i form af iværksættelse af undersøgelse og foranstaltninger.

Når de vejledende sager vurderes som tunge af sagsbehandlerne betyder det dog, at de tidsmæssigt anvender mere tid end forventet på denne sagstype. En sagstype, som måske i forvejen ikke direkte indtænkes i sagsbehandlerne sagsportefølje, og dermed opbruger af deres forventede arbejdskapacitet.

## 4.4 Klager i sagsbehandlingen

Der kan argumenteres for, at klager tynger en sag. På den ene side kan en klage indikere, at sagsprocessen har været problemfyldt eller kompliceret i en grad, som har bevirket en klage over eksempelvis sagsbehandlingstiden eller sagsbehandleren selv. På den anden side, og uafhængig af om klagen er berettiget eller ej, indikerer en klage et øget mentalt såvel som praktisk arbejdspress på sagsbehandleren, som derved direkte eller indirekte tynger en sag.

I stikprøven har to femtedele af sagsbehandlerne modtaget en eller flere klager inden for de sidste tre måneder, *jf. tabel 4.3*.

**Tabel 4.3** Forekomsten af klager blandt sagsbehandlere

	Antal sagsbehandlere	Pct. sagsbehandlere
Sagsbehandlere med klager inden for de seneste tre måneder	65	40
Sagsbehandlere uden klager inden for de seneste tre måneder	95	58
Uvist hos sagsbehandlerne	3	2
<b>I alt</b>	163	100

Sagsbehandlere, der har modtaget klager, har gennemsnitligt 2 klager. Da der er stor forskel på antallet af sager hos sagsbehandlerne afhængig af, om de beskæftiger sig med §§ 41- og 42-sager eller ej, er det undersøgt, om antallet af klager også varierer på denne fordeling af sagsbehandlerne.

Sagsbehandlere beskæftiget med §§ 41- og 42-sager havde i gennemsnit 1,3 klager. Sagsbehandlerne, der aktuelt ikke var beskæftiget med dette område, havde i gennemsnit 0,6 klager, *jf. tabel 4.4*.

**Tabel 4.4** Betydningen af §§ 41- og 42-sager for mængden af klager

Sagsbehandlere aktuelt:	Gennemsnitligt antal klager pr sagsbehandler	Antal klager	Antal sagsbehandlere
Beskæftiget med §§ 41- og 42-sager	1,3	71	56
Ikke beskæftiget med §§ 41- og 42-sager	0,6	59	107
<b>I alt</b>	0,8	130	163

Resultatet tilfører en ekstra dimension i afdækningen af sagsantal og sagstyngder. Der tegner sig et billede af, at sagsbehandlere, der beskæftiger sig med §§ 41- og 42-sager, forholdsmæssigt har op mod 50 pct. flere sager end sagsbehandlere, der ikke beskæftiger sig med dette område. Samtidig viste tyngden fordelt på områder, at sagsbehandlerne selv vurderer denne type sager som mindre tunge. Sagsbehandlernes ledere vurderer desuden også §§ 41- og 42-sager som mindre tunge sammenlignet med de andre områder.

Det højere antal klager hos disse sagsbehandlere kan skyldes det større sagsantal. Det er imidlertid usikkert, hvorvidt og i hvilket omfang klager tynger en sag. I forbindelse med sagsbehandlere beskæftiget med §§ 41- og 42-sager, tyder deres egne vurderinger af sagerne på dette område, at de overordnet er mindre tunge. En vurdering som tilsyneladende ikke lader sig påvirke af klagemængden.



# 5 Hjælp i sagsbehandlingen

Mulighed for at få faglig sparring fra en leder og kollegaer har betydning for sagsbehandlingen. Ifølge sagsbehandlerne kan det lette sagsbehandlingen, at der er adgang til forskellige sagsunderstøttende værktøjer, og at der er mulighed for at deltage i efteruddannelse.

I undersøgelsen er søgt afklaret i hvilket omfang sagsbehandlerne har mulighed for forskellige former for faglig sparring med en række personer, som må antages at kunne have indflydelse på sagsbehandlingen som for eksempel formaliserede møder med en leder og/eller med kollegaer.

Derudover er sagsbehandlerne bedt om at oplyse, i hvilket omfang de har adgang til forskellige arbejdsredskaber og andre hjælpefunktioner, der må antages at have betydning i den daglige sagsbehandling.

Der er ligeledes spurgt ind til, i hvilket omfang sagsbehandlerne har fået efteruddannelse, deltaget i konferencer med videre.

Endelig er sagsbehandlerne anmodet om at vurdere betydningen af at deltage i sådanne møder, have adgang til sådanne arbejdsredskaber og om de anvender den viden de måtte have fået i forbindelse med efteruddannelse.

## Mødeaktiviteter

Det fremgår af undersøgelsen, at to tredjedele af alle sagsbehandlerne deltager i fastlagte møder alene med deres leder, og en tredjedel ikke deltager i møder. 89 pct. af de sagsbehandlere, som har deltaget i sådanne møder, vurderer, at det enten er betydningsfuldt eller meget betydningsfuldt for deres arbejde, *jf. tabel 5.1.*

**Tabel 5.1** Betydning for det praktiske arbejde – opgjort i forhold til faktisk deltagelse i mødeformen

Mødeaktiviteter	Har deltaget - andel i forhold til alle	Sagsbehandleres vurdering af udbyttet - andel i forhold til de der har deltaget		
	Deltager i denne form for møder	Meget betydningsfuldt	Betydningsfuldt	Ikke betydningsfuldt
	Pct.	Pct.	Pct.	Pct.
Fastlagte møder alene med leder	66	51	38	10
Fastlagte møder alene med kollegaer	84	52	42	6
Fastlagte møder med leder og kollegaer	91	57	35	8
Fastlagte møder med andre samarbejdspartnere (SSP, PPR m.fl.)	80	30	53	18
Deltager i tværfaglig gruppe efter Servicelovens § 49	63	25	52	23
Uformelle møder med leder, kollegaer og/eller andre samarbejdspartnere	94	38	40	22

Pct. summer ikke til 100 på grund af afrunding

Tabellen bygger på besvarelser fra 156-160 sagsbehandlere

I henhold til Servicelovens § 49 skal kommunalbestyrelsen oprette en tværfaglig gruppe, der skal sikre, at støtten ydes tidligt og sammenhængende, og at der i tilstrækkeligt omfang formidles kontakt til lægelig, social, pædagogisk, psykologisk og anden sagkundskab. Formålet med den tværfaglige gruppe er at tilgodese børn og unge med behov for særlig støtte.

63 pct. af de adspurgte sagsbehandlere deltager i den tværfaglige gruppe. Heraf vurderer 77 pct., at deltagelsen er betydningsfuld eller meget betydningsfuld. De sidste 23 pct. vurderer, at det ikke er betydningsfuldt.

I øvrigt fremgår det, at jo mere uformelle møder der er tale om, desto flere vurderer, at det ikke er betydningsfuldt at deltage.

#### Arbejdsredskaber og andre hjælpefunktioner

Alle sagsbehandlerne har adgang til udfyldningsblanketter til for eksempel § 50-undersøgelser, samtykkeerklæringer med videre, og kun 2 pct. vurderer, at det ikke er betydningsfuldt for deres arbejde. Tilsvarende har næsten alle adgang til sags- og

dokumenthåndteringssystem. Til gengæld har en fjerdedel af sagsbehandlerne ikke adgang til en skriftlig formuleret sagsgangsvejledning i forhold til konkrete sagsområder, *jf. tabel 5.2.*

**Tabel 5.2** Adgang til arbejdsredskaber og andre hjælpefunktioner og deres betydning for det praktiske arbejde

Arbejdsredskaber og andre hjælpefunktioner, der anvendes i den daglige sagsbehandling	Har adgang - andel i forhold til alle	Vurdering af betydningen - andel i forhold til om man anvender redskaberne		
	Har adgang til denne form for arbejdsredskaber eller hjælpefunktioner	Meget betydningsfuldt	Betydningsfuldt	Ikke betydningsfuldt
	Pct.	Pct.	Pct.	Pct.
Sags- og dokumenthåndtering	94	49	49	3
Udfyldningsblanketter til fx § 50-undersøgelser, underretning, samtykkeerklæring mv.	100	44	54	2
Udveksling af personfølsomme oplysninger, eksempelvis sikker post mv.	89	29	58	13
Lovsystemer, fx Nis, Schultz m.fl.	92	28	51	22
Sekretariatsfunktion med ansvar for post mv.	81	46	48	7
Skriftlig formuleret sagsgangsvejledning i forhold til konkrete lovområder	75	34	55	11
Andre skriftlige procedurer og retningslinjer	82	25	61	14
Ikke nedskrevne procedurer og retningslinjer	60	17	49	33

Pct. summer ikke til 100 på grund af afrunding

89 pct. af de sagsbehandlere, der har adgang til en skriftlig formuleret sagsgangsvejledning, vurderer det som et enten betydningsfuldt eller meget betydningsfuldt redskab til at understøtte sagsbehandlingen.

Det er tankevækkende, at lidt over en femtedel af de sagsbehandlere, der har adgang til lovsystemer som for eksempel NIS og Schultz vurderer, at det ikke er betydningsfuldt for sagsbehandlingen, og at næsten lige så mange ikke har adgang til en sekretariatsfunktion med ansvar for post med videre.

Blandt de sagsbehandlere som har adgang til en sådan sekretariatsfunktion vurderer 94 pct. at det er enten betydningsfuldt eller meget betydningsfuldt for deres daglige arbejde.

#### Efteruddannelse

Også muligheden for at få efteruddannelse må antages at have indflydelse på den daglige sagsbehandling, og sagsbehandlernes vurdering af tyngden i deres sagsportefølje. Sagsbehandlerne er anmodet om at vurdere, hvilket udbytte de har haft af den efteruddannelse de har været på. Der tænkes på efteruddannelse af både kortere og længere varighed. Efteruddannelsen skulle være gennemført inden for de sidste to år.

70 pct. har deltaget i efteruddannelse om sagsbehandlingsregler og lovgivningsmæssige forhold, og tilsvarende har 67 pct. deltaget i efteruddannelse om metoder i socialt arbejde, *jf. tabel 5.3.*

**Tabel 5.3** Efteruddannelse og betydningen heraf for det praktiske arbejde

Har deltaget i efteruddannelse	Bruger aktivt den nye viden	Positivt stemt lige efter, men glemmer/mangler tid til at gøre brug af den nye viden	Anvender ikke den nye viden
Pct.	Pct.	Pct.	Pct.
Efteruddannelse, herunder kurser, konferencer mv.			
Planlægning og strukturering af arbejdsopgaver	44	47	9
Metoder i socialt arbejde	40	52	7
Sagsbehandlingsregler og lovgivningsmæssige forhold	62	31	7
Stresshåndtering	40	48	12
Kommunikation, herunder konflikt håndtering, borgerkontakt, tværfagligt samarbejde mv.	52	42	6

62 pct. af de sagsbehandlere, der har deltaget i efteruddannelse om sagsbehandlingsregler, bruger aktivt den nye viden, mens 38 pct. enten glemmer at anvende den nye viden, mangler tid til at gøre brug af den eller slet ikke anvender den nye viden.

Omkring halvdelen af sagsbehandlerne har deltaget i efteruddannelse om planlægning og strukturering af arbejdsopgaver. 44 pct. af de sagsbehandlere som har fået denne form for efteruddannelse bruger aktivt den nye viden, mens 56 pct. enten slet ikke anvender den nye viden, eller er positivt stemt lige efter uddannelsen, men enten glemmer de at gøre brug af den eller også har de ikke tid til at implementere den nye viden.

# Bilag 1 Metode

## 1.1 Dataindsamlingsmetoden

Undersøgelsen er gennemført som en tværsnitsundersøgelse med anvendelse af netbaserede semistrukturerede spørgeskemaer. Data er tilvejebragt ved hjælp af en stikprøve bestående af sagsbehandlere og ledere på børneområdet i 19 udvalgte kommuner.

Sagsbehandlerne har besvaret et spørgeskema omhandlende deres arbejde, og lederne har besvaret et spørgeskema, som mere bredt omhandler kommunens organisering på området for udsatte børn og unge.

Besvarelsene er foregået ved udgangen af 2008, og alle spørgsmål omhandlende sager, tyngder og organisering skulle besvares med udgangspunkt i en statusopgørelse pr 1. oktober 2008.

Undersøgelsesmetoden bidrager til at identificere faktorer, der indgår i mulige sammenhænge med sagsantal og -tyngder. Resultaterne kan i forlængelse heraf indkredse indikatorer på omfanget og tyngden af sagsbehandlernes sagsarbejde på området for udsatte børn og unge.

En tværsnitsundersøgelse frem for en longitudinal undersøgelse kan give et øjebliksbillede af sagsantallet og -tyngden. Eventuelle sæsonmæssige udsving eller lignende er der ikke taget højde for i undersøgelsen.

Ankestyrelsen har forud for undersøgelsen iværksat en forundersøgelse for at indkredse området for udsatte børn og unge såvel som for at afprøve spørgsmålene i spørgeskemaerne. Der er i alt foretaget fire kvalitative interviews med deltagelse af sagsbehandlere og ledere i fire kommuner. Derudover har fire sagsbehandlere foretaget testbesvarelser af spørgeskemaet, som efterfølgende er tilrettet.

## 1.2 Udvælgelse af kommuner

Velfærdsministeriet har tilkendegivet, at undersøgelsen ikke skulle udgøre en fuldstændig kortlægning af samtlige kommuner, men baseres på et repræsentativt udvalg af en række kommuner.

Der er i alt udvalgt 19 kommuner til at deltage i undersøgelsen. Kommunerne er repræsentativt udvalgt i forhold til indbyggertal, befolkningstæthed og geografisk placering.

De følgende kommuner, der deltager i undersøgelsen, kan inddeles i følgende kategorier:

	Kommuner	Region	Indbyggertal	Befolkningstæthed pr km <sup>2</sup>
Kategori 1	Frederiksberg	Region Hovedstaden	90.000 el. over	500 el. over
	København	Region Hovedstaden		
	Århus	Region Midtjylland		
	Odense	Region Syddanmark		
Kategori 2	Roskilde	Region Sjælland	50.000-89.999	100-499
	Køge	Region Sjælland		
	Sønderborg	Region Syddanmark		
	Horsens	Region Midtjylland		
	Svedborg	Region Syddanmark		
Kategori 3	Faxe	Region Sjælland	30.000-49.999	50-99
	Assens	Region Syddanmark		
	Bornholm	Region Hovedstaden		
	Norddjurs	Region Midtjylland		
	Brønderslev-Dronningslund	Region Nordjylland		
Kategori 4	Langeland	Region Syddanmark	29.999 el. under	49 el. under
	Vesthimmerland	Region Nordjylland		
	Lemvig	Region Nordjylland		
	Varde	Region Syddanmark		
	Rebild	Region Nordjylland		

### 1.3 Stikprøven – udvælgelseskriterier og besvarelsesprocenter

På grund af den forskelligartede organisering i kommunerne på området for udsatte børn og unge, har det ikke været muligt at foretage en repræsentativ udvælgelse af sagsbehandlerne.

Det har det ikke været muligt forud for undersøgelsen at indhente oplysninger om det samlede antal beskæftigede sagsbehandlere på området for udsatte børn og unge i kommunerne. Oplysninger om sagsbehandlerens sagsområder var heller ikke på forhånd kortlagt, idet sagsområderne er forskelligt opdelt på det enkelte kommuneniveau. Det kan derfor ikke udelukkes, at sagsbehandlere i de mindre kommuner er overrepræsenterede eller, at enkelte sagsområder er overrepræsenterede i forhold til de opstillede kriterier for udvælgelse af sagsbehandlerne.

Kriterierne for udvælgelse af sagsbehandlerne har været, at de på undersøgelsestidspunktet beskæftigede sig med et eller flere af følgende lovområder:

- Undersøgelser og foranstaltninger i Servicelovens kapitel 11
- Tilbud til unge mellem 18 og 22 år i Servicelovens kapitel 12
- Ungdomssanktion efter Straffelovens § 74a
- Merudgiftsydelse og/eller tabt arbejdsfortjeneste i Servicelovens §§ 41 og 42

Via denne udvælgelse har vi prioriteret de sagsbehandlere, som beskæftigede sig med; *børn* og/eller *unge*, der er *socialt udsatte* og/eller *udsatte pga. handicap*, som modtager støtte i form af *anbringelse* og/eller *forebyggende foranstaltninger* og/eller *økonomiske ydelser*.

Kriteriet for udvælgelse af ledere i kommunerne har været, at de skulle kunne besvare de organisatoriske spørgsmål vedrørende kommunens sammensætning, allokering mv. på området for udsatte børn og unge.

De 19 kommuner blev bedt om at finde 10 sagsbehandlere og 1 leder, der opfyldte de ovennævnte kriterier.

Samtlige kommuner har besvaret lederskemaet, og ledernes besvarelsesprocent er dermed 100.

På grund af modifikationer i udvælgelsen af sagsbehandlere blev det samlede stikprøveudvalg 184 sagsbehandlere. Af disse besvarede 163 sagsbehandlere spørgeskemaet inden 3. rykkers tidsfrist, hvilket svarer til en besvarelsesprocent på 89 procent.

Det endelige sagsbehandlerantal i kommunerne blev indskrænket, da tre af de mindste kommuner, herunder Langeland, Lemvig og Rebild Kommune, alene kunne mobilisere 7 sagsbehandlere til at deltage i undersøgelsen i hver kommune. I Københavns Kommune besvarede 13 sagsbehandlere spørgeskemaet frem for de ti, som var fastsat i første omgang.

## 1.4 Spørgeskemaerne

Sagsbehandlerne har hver især udfyldt et spørgeskema omhandlende deres sager, og lederne har udfyldt et andet spørgeskema omhandlende organiseringen i kommunen.

Det er på baggrund af stikprøveudvælgelsen og prioriteringen af både sagsbehandler- og ledelsesniveau muligt at sammenligne antallet af sager, sagstyngden og organiseringen mellem kommunerne.

Spørgeskemaerne er konstrueret ud fra en indkredsning af de afhængige og uafhængige variable. For sagsbehandlerskemaet gælder, at alle undersøgelsens tre områder afdækkes, forstået som sagsantal, sagstyngde og organisering. Lederskemaet derimod tjener fortrinsvis til at afdække kommunernes organisering, og dernæst supplerer den med afdækning af sagstyngde gennem et konkret spørgsmål omhandlende dette.

De afhængige variable i undersøgelsen er sagsantallet hos den enkelte sagsbehandler og sagstyngden.

De uafhængige variable i undersøgelsen bygger på en række spørgsmål, der afdækker forhold relateret til sagsbehandlerens arbejde, som antages at have betydning for sagsantal og -tyngde.

Konstrueringen af de uafhængige og afhængige variable er foretaget i en afklaringsproces, hvor der bl.a. er gennemført en forundersøgelse i form af kvalitative interview med sagsbehandlere og ledere med henblik på at præcisere forståelsen af sagsantal og sagstyngder. Da sagerne inden for området af udsatte børn og unge dækker over en forskelligartet og kompleks karakter, er der dermed også foretaget en række til- og fravalg i konstrueringerne af variable. Begrebsafklaringerne forbundet med de forskellige variable uddybes nedenfor.



De organiseringsmæssige spørgsmål i både leder- og sagsbehandlerskemaet har et deskriptivt formål, idet det er hensigten med besvarelsene at redegøre for og dermed synliggøre, hvilke forskellige måder kommunerne organiserer sig på, og herunder hvilke tilbud og redskaber sagsbehandlerne kan benytte sig af i den daglige sagsbehandling på området for udsatte børn og unge. Spørgsmålene vedrørende organiseringen tjener således ikke til at foretage vurderingsmæssige udredninger af eksempelvis mere og mindre hensigtsmæssige organiseringsstrukturer.

## 1.5 De afhængige variable

### Antal sager

Den største udfordring i forbindelse med at kunne måle og sammenligne antallet af sager hos sagsbehandlerne har været, at kommunerne ikke definerer en sag på samme måde. De forskellige definitioner kommer til udtryk ved måden, hvorpå kommunerne og dermed de enkelte sagsbehandlere registrerer en sag.

Nogle kommuner registrerer en sag med udgangspunkt i det enkelte barn, og andre kommuner registrerer en sag med udgangspunkt i familien, typisk i en forældremyndighedsindehavers personnummer. Ved førstnævnte type sagsregistrering indgår kun et enkelt barn, hvorimod der ved familieregistreringen kan indgå flere børn, hvis der er tale om søskende, der indgår i sagsbehandlingen.

For at kunne sammenligne antallet af sager pr sagsbehandler mellem de to registreringstyper anmodes sagsbehandlerne i spørgeskemaet om at optælle deres sagsantal på to måder.

Sagsbehandlerne skal optælle deres samlede sagsantal uden at tage højde for, hvor mange børn, der indgår i sagerne. Efterfølgende skal sagsbehandlerne optælle det samlede antal børn, der indgår i deres sagsbehandling.

Sagsantallet måles således på to variable i undersøgelsen. Hvor den første sagsoptælling udspringer af kommunernes registreringsmåde, knytter den anden sagsoptælling sig til antallet af børn, sagsbehandlerne beskæftiger sig med.

Ved optællingen af børn, omdefineres sagerne altså til at udgøre hver enkelt barn/ung, som sagsbehandlerne beskæftiger sig med, uanset om kommunen registrerer med udgangspunkt i det enkelte barn eller i familien.

De to optællinger af sagsantal gør det muligt at sammenligne sagsbehandlerens sagsmængde. Dels isoleret fra andre påvirkende faktorer gennem børneoptællingen, og dels ved at

kontrollere betydningen af registreringsmåden for sagsantallet gennem sagsbehandlerne egne sagsoptællinger.

De to sagsoptællinger bygger dermed også på en antagelse om, at sagsbehandlere, der registrerer sager med udgangspunkt i familien, har færre sager end sagsbehandlere, der registrerer sager med udgangspunkt i det enkelte barn. Til gengæld antages det, at sagsbehandlerne gennemsnitlige antal børn er uafhængig af, om man registrerer sagerne med udgangspunkt i familien eller det enkelte barn.

#### Sagstyngden

Sagstyngden måles i denne undersøgelse overvejende som et udtryk for sagsbehandlerne subjektive vurderinger af en sags tidsmæssige varighed og dermed tyngde.

Andre undersøgelser har taget udgangspunkt i antal sagsakter eller antal sagsbehandlingsskridt, når tyngden af en sag skal måles. Ankestyrelsen har vurderet, at denne form for måling ikke er hensigtsmæssig i udredningen af sagstyngder på området for udsatte børn og unge.

For det første tynger en sagsakt ikke lige meget i sagsbehandlingen. En partshøring tynger for eksempel ikke tilnærmelsesvis som en handlingsplan eller en § 50-undersøgelse. For det andet er der mange forskellige sagsbehandlingsskridt, der også tynger forskelligt.

Dernæst vurderede Ankestyrelsen, at det ikke er hensigtsmæssigt at anmode den enkelte sagsbehandler, der indgår i undersøgelsen, om at tælle samtlige sagsakter i hver enkelt af deres sager.

Det fremgik af Ankestyrelsens forundersøgelse, at sagsbehandlerne selv angiver det tidsmæssige aspekt som den væsentligste faktor for en sags tyngde. Det har imidlertid ikke været hensigten, at sagsbehandlerne ud fra et tidsregistreringssystem skulle kunne redegøre præcist for tidsforbruget i den enkelte sag.

Sagstyngden er konstrueret i spørgeskemaet således, at sagsbehandlerne har foretaget en subjektiv vurdering af tidsforbruget, herunder medtænker hvilke sagsbehandlingsskridt, der har været foretaget i sagen de seneste 3 måneder fra tværsnitsdatoen.

Sagerne skulle opdeles på en række områder, som i vid udstrækning relaterer sig til den foranstaltningmæssige afgørelse. Inden for disse områder skulle sagsbehandlerne optælle antallet af sager inden for tre kategorier af tyngder. De tre kategorier udgør henholdsvis

”mindre tunge sager”, ”middeltunge sager” og ”tunge sager”, hvor kategorien ”middeltunge sager” refererer til den forventede tid af en sag inden for et aktuelt område.

I forhold til hvor lang tid sagsbehandlerne aktuelt bruger på en sag, spiller det eksempelvis ind, hvor meget tid, sagsbehandlerne har brugt på sagsbehandlingen, mødeafholdelse, samtaler, indhentelse af oplysninger mm.

Der foreligger dermed en antagelse relateret til den subjektive vurdering af sagstyngden, at en god dialog med de involverede parter indebærer et mindre tidsforbrug end en negativ dialog. Derudover antages det, at der kan være stor forskel på, hvor lang tid det tager at indhente oplysninger, afhængig af den konkrete sags problemstillinger og eventuelle samarbejdsvanskeligheder.

Sagsbehandlerne subjektive vurderinger af deres sagsporteføljer har relevant betydning for en vurdering af en sags tyngde og dermed også tyngden i sagsbehandlerne arbejde.

Sagsbehandlerne subjektive vurderinger af tyngden i deres sager inden for et givet område, suppleres med lederne rangering af områdernes tyngde. På en skala fra et til tre har lederne således angivet, hvilke områder, de vurderer som henholdsvis mindre tidskrævende til meget tidskrævende.

Prioriteringen af lederne tyngdemæssige rangering af områderne gør det muligt at sammenligne sammenfald og uoverensstemmelser i tyngdevurderinger mellem ledere og sagsbehandlere i kommunerne.

Afslutningsvis er der i sagsbehandlerskemaet medtaget en sidste indikator for sagstyngden. Sagsbehandlerne har skullet angive, om de inden for de sidste tre måneder har modtaget klager i forbindelse med sagsbehandlingen, og i så fald angive antallet. Dette spørgsmål beror på en antagelse om, at klager forbundet med sagsbehandlingen i en sag, er med til at tynde sagsbehandlerens arbejde. Antagelsen fremstår uafhængig af om klagen er berettiget eller ej, idet klagen i sig selv indikerer et ekstra arbejdspress på sagsbehandleren, såvel praktisk som mentalt.

## 1.6 De uafhængige variable

De uafhængige variable i undersøgelsen, som er udformet ved en række spørgsmål i spørgeskemaet til sagsbehandlerne, omhandler faktorer, der antages at indgå i sammenhæng med sagsantallet og sagstyngden.

De faktorer, som afrapporteres i denne undersøgelse, og som afdækker mulige sammenhænge med sagsantal og sagstygde er følgende:

- Kommunernes og dermed de enkelte sagsbehandlers måde at registrere sagerne på, dvs. sagsregistrering med udgangspunkt i det enkelte barn eller familien
- Opdelinger i deltids- og fuldtidsansatte sagsbehandlere samt sagsbehandlernes anciennitet på området for udsatte børn og unge
- Inddelinger på forskellige sagsområder
- Anvendelse af vejledende sagsantal i kommunerne
- Kommunernes ressourcer på området

De forskellige sagsområder dækker over lovmæssige områder, herunder foranstaltninger, undersøgelser mv.. Sagsområderne indgår som en uafhængig variabel ud fra en antagelse om, at sagernes karakter på området for udsatte børn og unge er så forskelligartet, at sagsantal og sagstygde varierer, når de forskellige sagstyper differentieres.

Sagsområderne er differentieret ud fra overvejelser, om hvor specificeret, sagsbehandlernes sager skal opdeles.

#### En uddybning af sagsområderne

Først og fremmest skulle sagsområderne være udtømmende for sagsbehandlernes arbejde. I spørgeskemaet blev det prioriteret at differentiere mellem socialt udsatte børn og unge og udsatte børn og unge som følge af handicap.

Det blev derudover prioriteret at adskille anbragte børn og unge med og uden samtykke og børn og unge i akutte anbringelser. Til gengæld er de øvrige forebyggende foranstaltninger, såsom støtteperson, familiebehandling mv. samlet i et område defineret ud fra Servicelovens kapitel 11.

I tillæg til sagsområderne, hvorunder en sag eller et barn typisk kan klassificeres, blev der yderligere anført et udredningsområde og et vejledningsområde, hvorunder en sag/et barn også kunne registreres.

De to ekstra områder er særdeles relevante, idet de sager/børn som endnu på undersøgelsestidspunktet befandt sig i en indledende fase (og derfor knapt var registreret i kommunens registreringssystem) også tynger sagsbehandlerens arbejde. Således har

Københavns Kommune angivet, at ca. 75 pct. af alle henvendelser på et år opnår tilstrækkelig støtte gennem vejledning om gratis tilbud.

Det antages altså, at sagsbehandlerne beskæftiger sig med en betydelig mængde af denne type sager. Det har derfor været relevant at inddrage disse for at skabe et fyldestgørende billede af sagsarbejdet og sagstyngden.

#### Tværsnittets betydning for afdækning af sagernes indholdsmæssige forskellighed

Sagsområderne, som sagsbehandlerne skulle opdele sagerne efter i spørgeskemaet, tjener til at afdække sagernes indholdsmæssige diversitet.

Tværsnitsdatoen, som var sat til d. 1. oktober 2008, bevirkede i optællingen af børn og unge på områder og tyngde, at sagsbehandlerne skulle forholde sig til en prioriteret liste, da enkelte børn og unge kan have flere foranstaltninger på samme tid. Listen består af:

1. Ungdomssanktion efter Straffelovens § 74a
2. Tilbud til unge mellem 18 og 22 år i Servicelovens kapitel 12
3. Anbringelser uden for hjemmet uden samtykke efter Servicelovens § 58
4. Anbringelser uden for hjemmet med samtykke efter Servicelovens § 52, stk. 3, nr. 8
5. Akutte anbringelser uden for hjemmet efter Servicelovens § 75, stk. 1
6. Øvrige foranstaltninger i Servicelovens kapitel 11
7. Merudgiftsydelse og/eller tabt arbejdsfortjeneste i Serviceloven, § 41 og 42
8. Igangværende undersøgelser efter Servicelovens § 50
9. Henvendelser eller underretninger, hvor der på nuværende tidspunkt endnu ikke er truffet afgørelse om en undersøgelse efter Servicelovens § 50
10. Vejledende sagsbehandling, hvor undersøgelse efter Servicelovens § 50 ikke vurderes nødvendig, men der ydes rådgivning om relevante tilbud, ex. forældre støtte og ungerådgivning
11. Børn og unge, der indgår under anden lovgivning, herunder Serviceloven i øvrigt, Pensionsloven, Folkeskoleloven mm.

Sagsbehandlerne blev derfor anmodet om at registrere det enkelte barn/den unge inden for det område, som rangerer først på listen, og som de på tværsnitsdatoen modtog støtte ud fra.

Listen var rangeret for at kunne gennemskue specifikke foranstaltninger frem for andre. Anbringelser uden for hjemmet med samtykke prioriteredes derfor at blive registreret under punkt 4 frem for under punkt 6 omhandlende øvrige foranstaltninger i Serviceloven, hvor en forælder evt. modtager støtte parallelt med anbringelsen.

På den ene side bidrager denne opdeling og prioritering til, at sagsbehandleres sager nuanceres. Modellen muliggør en afdækning af variationer i sagsantal og tyngder forbundet med sagernes indhold. På den anden side er opdelingen og prioriteringen med til at forenkle sagernes karakter, idet det ikke er muligt med listen at gennemskue, hvilke og hvor mange sager, der er visiteret til flere foranstaltninger. Det er dog intentionen med en rangeret og prioriteret liste, at sagerne identificeres inden for det område, som i viddest udstrækning retter sig mod sagsbehandling med barnet eller den unge, og eksempelvis ikke foranstaltninger til forældrene.