
Juli 2021

Kommunernes vejledningspligt over for børn og unge i udsatte positioner og deres forældre

Udarbejdet af
Retssikkerhedsenheden



Ankestyrelsen

ANKESTYRELSEN

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

Postadresse: Ankestyrelsen, 7998 statsservice

Mailadresse: ast@ast.dk

Hjemmeside: www.ast.dk

ISBN nr.: 978-87-7811-410-5

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1 SAMMENFATNING	4
Hovedresultater	5
Læsevejledning	12
KAPITEL 2 VEJLEDNINGSPLIGTEN OG UNDERSØGELSENS MÅLGRUPPE	14
Kommunernes vejledningspligt	15
Retssikkerhedsenhedens tre undersøgelser om vejledningspligten	16
Vejledning til udsatte børn og unge og deres forældre	17
Forhold af betydning for vejledning til målgruppen	19
KAPITEL 3 INDGANGE TIL VEJLEDNING	22
Kommunernes perspektiv på indgange til vejledning	23
Borgernes perspektiv på indgange til vejledning	30
KAPITEL 4 RAMMER FOR VEJLEDNINGEN	43
Kommunernes perspektiv på rammer for vejledningen	44
Borgernes perspektiv på rammer for vejledningen	57
KAPITEL 5 VEJLEDNINGENS INDHOLD	63
Kommunernes perspektiv på vejledningens indhold	65
Borgernes perspektiv på vejledningens indhold	76
KAPITEL 6 KLAGEVEJLEDNING	96
Kommunernes perspektiv på klagevejledningen	97
Borgernes perspektiv på klagevejledningen	100
BILAG 1 METODE OG DATAGRUNDLAG	103
BILAG 2 EKSEMPLER PÅ REDSKABER	108

KAPITEL 1

Sammenfatning

Medlemmerne af det rådgivende organ har bedt den uafhængige retssikkerhedsenhed, der er forankret i Ankestyrelsen, om at gennemføre i alt tre undersøgelser om kommunernes vejledningspligt over for borgere.

De tre undersøgelser handler om tre målgrupper: Voksne i udsatte positioner, voksne med funktionsnedsættelse samt børn og unge i udsatte positioner og deres forældre.

Denne rapport handler om kommunernes vejledning til børn og unge i udsatte positioner og deres forældre, og er den sidste af de tre undersøgelser. Alle tre undersøgelser afleveres til det rådgivende organ i 2021.

KOMMUNENS VEJLEDNINGSPLIGT

Formålet med vejledningspligten i forvaltningslovens § 7 er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at borgerne pga. fejl, manglende viden eller misforståelser ikke får den rette hjælp.

Kommunens vejledning skal være helhedsorienteret og tage højde for alle muligheder for støtte efter sociallovgivningen, jf. retssikkerhedslovens § 5.

Kommunen skal også vejlede borgeren om muligheden for at klage over en afgørelse, jf. forvaltningslovens § 25.

FORMÅLET MED UNDERSØGELSEN

Formålet med undersøgelsen er at belyse, hvordan kommuner varetager vejledningspligten over for udsatte børn og unge og deres forældre, og hvordan kommuner, unge og forældre oplever vejledningen.

Undersøgelsen skal desuden give eksempler på gode erfaringer og udfordringer i forhold til vejledningen, baseret på kommuner, børn og unge og forældres erfaringer.

FOKUS PÅ ANBRAGTE BØRN OG UNGE

METODE OG DATAGRUNDLAG

Undersøgelsen er baseret på kvalitative interview med

- 16 anbragte unge i alderen 14-17 år. De unge var på interviewtidspunktet alle anbragt på en institution eller et opholdssted
- 11 forældre til anbragte børn og unge
- Sagsbehandlere i fem kommuner.

Derudover har centrale aktører på området bidraget til at kvalificere undersøgelsen.¹

I rapporten præsenterer vi kommuners og borgernes erfaringer. Rapporten indeholder ikke en juridisk vurdering af kommunernes praksis, herunder om den er lovmedholdelig eller ej. Vi henviser dog løbende til lovgivningen og Ankestyrelsens praksis på området.

Metode og datagrundlag uddybes i bilag 1.

HOVEDRESULTATER

Nedenfor præsenterer vi undersøgelsens hovedresultater.

Belysningen af borgernes perspektiv i rapporten er baseret på interview med anbragte unge og forældre til anbragte. Mange af kommunernes beskrivelser af deres praksis handler dog bredere om børn og unge, der får eller kan have behov for forskellige former for støtte efter servicelovens kapitel 11, og deres forældre. Flere af de interviewede unge og forældres oplevelser vil desuden formentlig være genkendelige for unge, der modtager en anden foranstaltning efter § 52 i serviceloven (fx familiebehandling, aflastning eller kontaktperson) og deres forældre.

To forhold af grundlæggende betydning for vejledningen

Interviewene tegner et billede af, at to forhold har grundlæggende betydningen for vejledningen og dermed på tværs af rapportens kapitler og konklusioner:

¹ Aktørerne omfatter udvalgte medlemmer af det rådgivende organ samt Børns Vilkår, De Anbragtes Vilkår, VISO, Forældrelandsforeningen (FBU) og Foreningen Retssikkerhed i Familiers Trivsel (RIFT).

BEHOV FOR VEJLEDNING OM KOMMUNENS ROLLE

GOD VEJLEDNING KRÆVER EN GOD RELATION

Kontakten sker ofte på kommunens initiativ

Den første kontakt imellem kommunen og udsatte børn og unge og deres forældre sker ofte på kommunens initiativ. Det betyder, at særligt den første vejledning fra kommunen i høj grad handler om at forklare barnet, den unge eller forældrene om kommunens rolle og handlemuligheder, og baggrunden for, at kommunen involverer sig i deres liv.

Interviewene vidner om, at denne form for procesvejledning er vigtig hele vejen igennem et forløb. Senere i et sagsforløb handler procesvejledningen særligt om de næste skridt og grundlaget for kommunens beslutninger.

Relationen er afgørende for vejledningen

Relationen imellem barnet, den unge eller forældrene og sagsbehandleren er afgørende for sagsbehandlerens muligheder for at give god vejledning. For sagsbehandlerne betyder en god relation, at de bedre kan vurdere, hvilken vejledning barnet, den unge eller forældrene har brug for, og tilpasse vejledningen til deres forudsætninger.

For de unge og forældrene betyder en god relation, at de i højere grad lytter til og værdsætter vejledningen fra sagsbehandleren. For de unge og forældre, vi har talt med, er det afgørende for en god relation til sagsbehandleren, at de oplever, at sagsbehandleren lytter til dem og inddrager dem.

Rapporten indeholder fire tematiske kapitler om henholdsvis indgange til vejledning, vejledningens rammer og indhold og klagevejledning. De følgende afsnit præsenterer hovedresultaterne fra disse kapitler.

Indgange til vejledning

Kommunernes indsats for at sikre, at børn, unge og forældre uden en sag har adgang til vejledning, er i høj grad baseret på et godt samarbejde med almenområdet – dvs. skoler og daginstitutioner. Samarbejdet er afgørende for kommunernes muligheder for at få kendskab til børn og unge, der kan have behov for særlig støtte. Derudover har kommunerne forskellige indgange for børn, unge og forældre, der selv henvender sig for at få vejledning, fx i form af åben, anonym rådgivning.

For børn, unge og forældre, der allerede har en sag, er sagsbehandlerens tilgængelighed og sagsbehandlerskift centrale temaer i forhold til, hvordan de oplever adgangen til vejledning.

VARIERENDE OPLEVELSER MED TILGÆNGELIGHED

KOMMUNEN HAR VEJLEDNINGS- PLIGTEN

Det er kommunen, der har ansvaret for, at borgerne får korrekt og tilstrækkelig vejledning.

Sagsbehandlerskift kan skade relationen og dermed vejledningen, men er svære at undgå

Flere af de unge og forældre, vi har talt med, har oplevet mange sagsbehandlerskift. Det er dog meget forskelligt, hvordan det har påvirket dem, blandt andet afhængigt af hvor godt de kender deres sagsbehandler, og hvor ofte de taler med vedkommende. For nogle af dem giver sagsbehandlerskift utryghed og bidrager til en mistillid til kommunen.

Kommunerne fortæller, at sagsbehandlerskift ikke kan undgås, blandt andet pga. deres organisering og naturlig udskiftning fx ved barsler. De bestræber sig på at orientere børn, unge og forældre om skiftene og så vidt muligt forberede dem på det.

Variierende erfaringer med sagsbehandlerens tilgængelighed

Kommunerne er bevidste om, at nogle børn, unge og forældre oplever, at deres sagsbehandler ikke er tilgængelig. De forsøger at imødekomme dette på forskellig vis.

De unges oplevelser med sagsbehandlerens tilgængelighed er meget varierende. Nogle taler sjældent med deres sagsbehandler imellem møder, og har ikke behov for at kontakte sagsbehandleren. For dem er sagsbehandlerens tilgængelighed ikke en udfordring. Andre beskriver, at de ikke har sagsbehandlerens kontaktoplysninger, men gerne ville have bedre mulighed for at kontakte deres sagsbehandler. Og endnu andre oplever, at deres sagsbehandler er meget tilgængelig.

Vejledning gives af mange andre end sagsbehandleren

I forhold til spørgsmålet om, hvordan kommunerne sikrer, at udsatte børn og unge og deres forældre får den vejledning, de har behov for, er en central pointe, at det langt fra kun er deres sagsbehandlere, der sikrer dette. Både de unge og forældrene modtager i vidt omfang vejledning fra andre end deres sagsbehandler. Dels fra kommunen i bredere forstand – fx i form af en § 54-støtteperson, der er ansat eller bevilget af kommunen – dels fra mange andre fagpersoner og private relationer i deres netværk. De unge, vi har talt med, modtager i høj grad vejledning fra de voksne på deres anbringelsessted.

Det understreger, at det er vigtigt, at de fagpersoner i barnets, den unges og forældrenes nærmiljø, der reelt varetager en del af vejledningen om fx sagens forløb, rettigheder og støttemuligheder, er klædt ordentligt på til den vejledningsopgave.



UDVALGTE GODE ERFARINGER FRA KOMMUNER OG BORGERE

- Sms'er kan understøtte en oplevelse hos borgerne af, at sagsbehandleren er tilgængelig. Hvis en borger ringer på et tidspunkt, hvor sagsbehandleren er utilgængelig, kan sagsbehandleren fx sende en sms om, at han vil ringe tilbage, evt. med et forslag til et tidspunkt.
- Det er rart for de unge at kunne få vejledning af de voksne i nærmiljøet. Det er dog samtidig vigtigt for dem at have deres sagsbehandlers telefonnummer og have mulighed for selv at kunne tage kontakt, hvis de ønsker det.
- Når sagsbehandleren selv kontakter de unge – enten for at give en besked eller for at følge op på, hvordan det går – kan det give de unge en oplevelse af, at sagsbehandleren stiller sig til rådighed, og dermed øge de unges oplevelse af, at sagsbehandleren er tilgængelig.

Rammer for vejledningen

Rent praktisk foregår vejledning fra sagsbehandleren til borgerne overvejende på fysiske møder. Den kan dog også ske telefonisk og skriftligt. Det afhænger ifølge kommunerne af situationen, indholdet i vejledningen og borgernes forudsætninger.

Udfordrende at vejlede om alle forhold og samtidig tilpasse vejledningen til borgeren

Kommunerne lægger stor vægt på, at vejledningen skal tilpasses den enkelte borgers situation og forudsætninger, herunder at der i en given vejledningssituation skal være plads til de spørgsmål, borgeren selv har. Det kan dog være udfordrende for kommunerne at give vejledning, der når omkring alle relevante forhold. De ser sig derfor ofte nødsaget til at prioritere og sprede vejledningen ud over flere gange. Det gælder både i forhold til børn, unge og forældre.

Fokus på sprog, samtaleteknik og skriftlig understøttelse

I arbejdet med at tilpasse vejledningen til borgerne og sikre sig, at den er forståelig, gør kommunerne blandt andet brug af gentagelser, opfølgning og af at spørge ind til borgerens forståelse af vejledningen. Derudover gør de alle meget ud af at tilpasse deres sprog til barnets, den unges eller forældrenes forudsætninger.

Flere kommuner fremhæver forskellige visuelle redskaber, som de bruger til at understøtte vejledningen i situationen. Det kan

**GOD VEJLEDNING
ER UDFORDRENDE**

fx være tegninger, en tavle eller dialogkort. Nogle kommuner har desuden gode erfaringer med skriftlige supplementer til den mundtlige vejledning, fx i form af referater og pjecer.

Sproget er fint – men vejledningen utilstrækkelig for unge og forældre

De unge og forældrene oplever overvejende, at deres sagsbehandler taler et let forståeligt sprog. Fra deres perspektiv er den primære udfordring ikke, at de ikke forstår, hvad sagsbehandleren siger – men at de savner vejledning om en række forhold. Det kan skyldes, at de ikke har fået vejledning om disse forhold. Men det kan også skyldes, at sagsbehandleren ikke har formået at gøre vejledningen forståelig og tilpasse den til deres situation og forudsætninger.

Særligt forældre efterspørger mere skriftlig vejledning

De unge og forældre, der har erfaring med visuel og skriftlig understøttelse af den mundtlige vejledning har værdsat det. Det gælder fx en ung, der fik et hæfte om baggrunden for sin anbringelse og om forløbet, i forbindelse med afgørelsen.

ISÆR FORÆLDRE ØNSKER MERE SKRIFTLIG VEJLEDNING

Flere unge og forældre efterspørger, at den mundtlige vejledning i højere grad suppleres med skriftlig vejledning. Det gælder særligt forældre, der savnede bedre vejledning i forbindelse med, at deres barn blev anbragt. Retrospektivt vurderer de, at de ikke var i en situation, hvor de reelt kunne modtage vejledning om fx en støtteperson eller betydningen af, om de samtykker eller ej til anbringelsen. De efterspørger let tilgængeligt skriftligt materiale om processen, deres rettigheder og støttemuligheder, som de kan tilgå, når de er klar til det. At det kan være svært at modtage vejledning i en følelsesmæssigt kritisk situation understreger også behovet for, at vejledningen gentages.



UDVALGTE GODE ERFARINGER FRA KOMMUNER OG BORGERE

- Det kan understøtte den gode samtale – og dermed vejledningen – hvis det fysiske møde foregår et andet sted end i et mødelokale. Fx på en gå- eller køretur.
- For at gøre vejledningen forståelig kan det være godt, at sagsbehandleren spørger ind til borgernes forståelse af vejledningen. Derudover kræver meget vejledning gentagelse og opfølgning fra sagsbehandlerens side.

VEJLEDNING OM HVAD, HVORNÅR OG HVORFOR

RET TIL BISIDDER

- Både unge og forældre værdsætter, når deres sagsbehandler taler et sprog, de kan forstå, og fx ikke bruger for mange fagtermer eller paragraffer.

Vejledningens indhold

Kommunernes vejledningspligt favner bredt, og i interviewene har vi derfor spurgt bredt ind til indholdet i den vejledning, kommunerne og børn, unge og forældre henholdsvis giver og modtager. Til rapporten har vi udvalgt nogle emner i forhold til vejledningens indhold, som er dem, der fylder mest i interviewene, og som vi derfor fokuserer på. Det er blandt andet procesvejledning ved starten af et forløb og ved en anbringelse, børn og unges ret til en bisidder og forældrenes ret til en støtteperson efter § 54.

Procesvejledning fremhæves af både kommuner, unge og forældre som vigtigt

Kommunerne lægger generelt vægt på at give god procesvejledning – både indledningsvis, løbende og i forbindelse med en anbringelse – og på den måde guide borgerne bedst muligt igennem sagsforløbet. Derudover forsøger kommunerne på forskellige måder at understøtte, at deres vejledning når omkring alle relevante forhold. Blandt andet ved at gøre brug af skabeloner, dialogkort, dialog med kollegaer og netværksmøder.

De unge efterspørger også særligt procesvejledning om, hvad der skal ske, hvornår og hvorfor. Det er meget forskelligt, om de synes, at de har fået god procesvejledning i forbindelse med deres anbringelse.

Kun få af de unge er blevet vejledt om retten til en bisidder

Det er kun nogle få af de unge, der husker eksplicit at være blevet vejledt om deres ret til en bisidder. De fleste af dem fortæller, at der altid er en voksen, fx fra anbringelsesstedet med til møder med sagsbehandleren, men det er forskelligt, om de selv er med til at bestemme, at det er sådan.

Forældrene mener generelt, at vejledningen har været mangelfuld

Forældrene er generelt utilfredse med vejledningen fra kommunen, som de vurderer har været mangelfuld – både hvad angår procesvejledning og vejledning om rettigheder og støttemuligheder. Det skyldes blandt andet, at relationen for mange er præget af mistillid.

Forældrene savner bedre vejledning om en række forhold. Det er fx forskelligt, om og hvorfra de har fået vejledning om muligheden for en støtteperson under anbringelsen. Flere af dem oplever desuden ikke at have fået vejledning om betydningen af, om de samtykkede til anbringelsen eller ej, eller at den vejledning de fik, var forkert.



UDVALGTE GODE ERFARINGER OG UDFORDRINGER FRA KOMMUNER OG BORGERE

- Hvis samarbejdet med forældrene tillader det, kan forældrene med fordel modtage vejledning om forskellige typer af anbringelse – herunder anbringelse med og uden samtykke – før den endelige afgørelse.
- Netværksmøder og tværfaglig koordinering såvel som drøftelser med kollegaer og et ledelsesmæssigt fokus på vejledningspligten, fx i forbindelse med ledelsestilsyn med sagsbehandlerens arbejde, understøtter, at vejledningen bliver helhedsorienteret og når omkring alle relevante forhold.
- For de unge hænger oplevelsen af den procesvejledning, de får, tæt sammen med, om de oplever at blive spurgt, hørt og inddraget. Det er fx positivt for flere unge, når sagsbehandleren som led i procesvejledning i forbindelse med en anbringelse, spørger, hvad de selv vil.
- Flere af de unge savner bedre vejledning om deres ret til en bisidder, og hvad det indebærer. Det er rart for de unge, når de selv får lov til at være med til at bestemme, hvilke voksne, der skal deltage i deres møder med sagsbehandleren. Flere beskriver dog, at det ikke er noget, de selv har valgt.
- Når forældrene har en støtteperson har det for flere af dem stor værdi, blandt andet fordi de modtager meget vejledning fra støttepersonen.

Klagevejledning

Kommunerne sender altid en skriftlig klagevejledning til borgeren, når de træffer en afgørelse. I den forbindelse lægger de vægt på at det skal være klart, hvornår de træffer en afgørelse. Når borgeren er utilfreds med afgørelsen vil kommunerne typisk supplere den skriftlige klagevejledning med mundtlig vejledning.

Flere af de unge, vi har talt med, vidste ikke, at de har ret til at klage over kommunes afgørelser. De ville gerne have vidst det, uanset om de ville gøre brug af det eller ej. Forældrene får som regel skriftlig klagevejledning sammen med kommunens afgørelser, men nogen efterspørger bedre vejledning.



UDVALGTE GODE ERFARINGER FRA KOMMUNER OG BORGERE

- Kommunerne har gode erfaringer med at supplere den skriftlige klagevejledning med mundtlig vejledning. Det er særligt relevant, når borgeren er utilfreds med afgørelsen.
- Det fungerer godt, når den mundtlige og den skriftlige klagevejledning tilpasses borgerens forudsætninger. Sidstnævnte for eksempel ved at have skabeloner for klagevejledningen, der er målrettet henholdsvis børn og voksne.

LÆSEVEJLEDNING

Ud over denne sammenfatning er rapporten inddelt i fem kapitler:

Kapitel 2 rammesætter undersøgelsens resultater og indeholder beskrivelser af lovgivning om kommunernes vejledningspligt og forhold med betydning for vejledningen til målgruppen.

Kapitel 3 handler om borgernes indgange til vejledning i kommunerne.

Kapitel 4 handler om rammerne for kommunernes vejledning, og hvordan sagsbehandleren i vejledningen tager højde for borgernes forudsætninger.

Kapitel 5 belyser indholdet af vejledningen med fokus på udvalgte forhold, kommunerne skal vejlede om, samt hvordan kommunerne sikrer, at vejledningen er helhedsorienteret.

Kapitel 6 handler om kommunernes klagevejledning, og hvordan den målrettes børn og unge i udsatte positioner og deres forældre.

Særlige elementer i rapporten

Foruden beskrivelser af undersøgelsens resultater indeholder rapporten følgende elementer, der fremhæver gode erfaringer og udfordringer med vejledningen:



- Eksempler, der handler om konkrete borgere, og som eksemplificerer gode erfaringer og udfordringer. Eksemplerne er anonymiserede.

Eksemplerne er fremhævet ved brug af de to ikoner for henholdsvis gode erfaringer og udfordringer, der ses her til venstre.



- Opsummeringer af gode erfaringer og udfordringer, der dels er baseret på interviewene, dels er kvalificeret af relevante aktører på området.

Opsummeringerne er fremhævet ved brug af to andre ikoner for henholdsvis gode erfaringer og udfordringer, der ses her til venstre.

KAPITEL 2

Vejledningspligten og undersøgelsens målgruppe

I dette kapitel rammesætter vi undersøgelsens resultater ved at beskrive nogle overordnede forhold om kommunernes vejledning til børn og unge i udsatte positioner og deres forældre, som konklusionerne i de efterfølgende kapitler skal forstås ud fra.

Kapitlet belyser

RAMMER I LOVGIVNINGEN

- de lovgivningsmæssige rammer for kommunernes vejledningspligt.
- undersøgelsens afgrænsning.
- forhold, der har særlig betydning for vejledningen til børn og unge i udsatte positioner og deres forældre.

I forhold til de lovgivningsmæssige rammer er der en generel vejledningspligt, der er beskrevet i forvaltningsloven; en vejledningspligt på det sociale område, der er beskrevet i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (herafter kaldet retssikkerhedsloven); og en vejledningspligt over for borgere omfattet af serviceloven.

KAPITLETS HOVEDPUNKTER

- Kommunernes vejledningspligt fremgår blandt andet af forvaltningslovens § 7 og retssikkerhedslovens § 5. Pligten til at give klagevejledning fremgår blandt andet af forvaltningslovens § 25.
- Vejledningen til udsatte børn og unge og deres forældre handler især om kommunens rolle og handlemuligheder og sagens forløb. Det hænger sammen med, at kommunens involvering i borgernes liv ofte ikke sker efter borgernes eget ønske. Derudover fylder vejledning om rettigheder meget, ikke mindst i sager om anbringelse.
- Relationen imellem borgeren og sagsbehandleren er afgørende for sagsbehandlerens muligheder for at give god vejledning. God vejledning er tilpasset borgerens behov og forudsætninger – og jo bedre relationen er, desto bedre kender sagsbehandleren de behov og forudsætninger. For de unge og forældre, vi har talt, med er oplevelsen af at blive spurgt, hørt og i det hele taget inddraget afgørende for relationen.

KOMMUNERNES VEJLEDNINGSPLIGT²

Når en borger har behov for støtte fra kommunen, kan kommunen efter forvaltningslovens § 7 være forpligtet til at yde vejledning til borgeren om dennes muligheder og rettigheder.

§

FORVALTNINGSLOVENS § 7

En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Forvaltningslovens § 7, stk. 1, gælder alene i tilknytning til sager, hvor der er eller vil blive truffet afgørelse. Det følger dog af almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik, at der også skal ydes vejledning, selvom der ikke er tale om en afgørelsessag. En sådan pligt kan også følge af særregler i lovgivningen.

Det overordnede formål med kommunernes vejledningspligt er at imødekomme borgernes informationsbehov og undgå, at borgerne på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab.

Vejledningspligten skærpes, hvis borgeren har særlige problemer så som ordblindhed eller et andet kommunikationsproblem.

Vejledningens indhold og omfang afhænger af en konkret vurdering af den enkelte borgers behov og forudsætninger. Den kan gives både skriftligt og mundtligt. Det afgørende er, at vejledningen gives på en sådan måde, at den opfylder sit formål; nemlig at imødekomme borgerens informationsbehov.

Det følger af god forvaltningsskik, at kommunerne ikke alene bør vejlede, når borgere retter henvendelse herom, men også på eget initiativ når de er i kontakt med borger, og det forekommer naturligt og relevant at vejlede.

Kommunerne skal være opmærksomme på deres pligt til at foretage en **helhedsvurdering af borgernes samlede behov** for hjælp. Det indebærer en pligt til at vejlede borgerne i forhold til alle spørgsmål og ansøgninger efter den sociale lovgivning. Som led i helhedsvurderingen skal kommunerne også

LOVGIVNING OG GOD FORVALTNINGS- SKIK

² Dette afsnit er baseret på [ombudsmandens beskrivelse](#) af vejledningspligten og de nævnte uddrag af lovgivningen.

vurdere, om borgerne kan have behov for støtte efter anden lovgivning. Det fremgår af retssikkerhedsloven § 5.

§

RETSSIKKERHEDSLOVENS § 5

Kommunalbestyrelsen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Kommunalbestyrelsen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Ifølge forvaltningsloven § 25 har kommunerne desuden en særskilt pligt til at vejlede borgere om deres **mulighed for at klage**.

§

FORVALTNINGSLOVENS § 25

Afgørelser, som kan påklages til anden forvaltningsmyndighed, skal, når de meddeles skriftligt, være ledsaget af en vejledning om klageadgang med angivelse af klageinstans og oplysning om fremgangsmåden ved indgivelse af klage, herunder om eventuel tidsfrist.

Det gælder dog ikke, hvis afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold.

RETSSIKKERHEDSENHEDENS TRE UNDERSØGELSER OM VEJLEDNINGSPLIGTEN

Retssikkerhedsenheden gennemfører i alt tre undersøgelser om kommunernes vejledningspligt over for tre forskellige målgrupper:

- Voksne med funktionsnedsættelse
- Voksne i udsatte positioner
- Børn og unge i udsatte positioner og deres forældre.

I alle tre undersøgelser fokuserer vi på kommunernes vejledningsforpligtelse i form af følgende:

1. Pligten til at vejlede borgerne om hvilken støtte de kan være berettigede til inden for forskellige lovområder, jf. forvaltningslovens § 7 og retssikkerhedslovens § 5 – både indledningsvis og i forbindelse med opfølgning.

2. Pligten til at vejlede borgere om deres mulighed for at klage over en afgørelse fra kommunen, jf. forvaltningslovens § 25.
3. Evt. særlige fokusområder for en given målgruppe.

Denne undersøgelse handler om kommunernes vejledning til børn og unge i udsatte positioner og deres forældre.

VEJLEDNING TIL UDSATTE BØRN OG UNGE OG DERES FORÆLDRE

Kommunernes vejledning til børn og unge i udsatte positioner og deres forældre handler særligt om

- kommunens rolle, sagens forløb og baggrunden for kommunens afgørelser og handlinger
- barnet eller den unges og forældrenes rettigheder
- hvilke muligheder der er for støtte.

Med andre ord er det især denne type af information, borgerne på dette område har behov for – både indledende og løbende.

Ud over den generelle vejledningspligt, der er beskrevet ovenfor, har kommunerne en vejledningspligt over for borgere omfattet af serviceloven, der fremgår af servicelovens § 10.

Når et barn er fyldt 12 år, får det partsstatus i sager om anbringelse uden for hjemmet. Det indebærer blandt andet retten til at klage og til aktindsigt. Klageretten for børn og unge og deres forældre fremgår af serviceloven §§ 166-169.

Omfanget af behovet for vejledning

Det er ikke muligt at opgøre, hvor stort behovet for vejledning er blandt børn og unge i udsatte positioner og deres forældre. Vejledningsbehovet hos den enkelte borger afhænger blandt andet af sagens karakter og borgerens forudsætninger.

Vi kan dog få en indikation af behovets omfang ved at se på antallet af borgere, der modtager en ydelse efter bestemmelser i serviceloven, der er relateret til området udsatte børn og unge.

Som beskrevet ovenfor fokuserer undersøgelsen på kommunernes vejledning til anbragte børn og unge og deres forældre. Tabel 1.1 viser antallet af anbragte børn og unge pr. 31. december 2019. Som det fremgår af tabellen, har kommunerne indberettet, at der på dette tidspunkt var i alt 13.600 anbragte børn og unge i Danmark.

TABEL 2.1 ANTAL ANBRAGTE BØRN OG UNGE PR. 31. DECEMBER 2019

Afgørelsestype	Antal anbragte
Forvaltningsafgørelse med samtykke (§52.3.7)	10428
Børn og unge-udvalgsafgørelse uden samtykkekrav (§58)	2624
I alt	13600

Note: Ifølge Danmarks Statistik kan der være usikkerhed omkring tallene for nogle kommuner.

Kilde: Danmarks Statistik

Behovet for vejledning er sandsynligvis større i tiden op til og umiddelbart efter iværksættelsen af anbringelsen, end når barnet eller den unge har været anbragt i en længere periode. Tal fra Danmarks Statistik viser, at der i 2019 i alt blev iværksat 2.109 nye anbringelser, se tabel 1.2.

TABEL 2.2 ANTAL IVÆRKSATTE ANBRINGELSER I 2019

Afgørelsestype	Antal iværksatte anbringelser
Forvaltningsafgørelse med samtykke (§52.3.7)	1767
Børn og unge-udvalget uden samtykkekrav (§58)	342
I alt	2109

Note: Ifølge Danmarks Statistik kan der være usikkerhed omkring tallene for nogle kommuner.

Kilde: Danmarks Statistik

Kommunerne har også en vejledningspligt over for børn og unge, som der ikke er grundlag for at anbringe, men som har eller kan have behov for anden støtte i form af det, der kaldes forebyggende foranstaltninger. Her har kommunen naturligvis også en vejledningspligt over for forældrene. Tabel 1.3 viser, hvor mange forebyggende foranstaltninger efter servicelovens § 52, stk. 3, der blev bevilget i 2019.

TABEL 2.3 ANTAL BEVILGEDE FOREBYGGENDE FORANSTALTNINGER EFTER SERVICELOVENS § 52, STK. 3

Foranstaltning	Antal bevilgede foranstaltninger
Ophold i dagtilbud, fritidshjem, ungdomsklub, uddannelsessted el.lign. (§52.3.1)	657
Praktisk pædagogisk eller anden støtte i hjemmet (§52.3.2)	3296
Familiebehandling eller behandling af barnets eller den unges problemer (§52.3.3)	12124
Etablering af døgnophold for både forældremyndighed, barnet og andre medlemmer af familien (§52.3. 4)	153
Aflastningsophold (§52.3.5)	3414
Etablering af kontaktperson for hele familien (§52.3.6)	734
Praktikophold (§52.3.8)	216
Anden hjælp, der har til formål at yde rådgivning, behandling og pædagogisk støtte (§52.3. 9)	1541
I alt	22135

Note: Ifølge Danmarks Statistik kan der være usikkerhed omkring tallene for nogle kommuner.
Kilde: Danmarks Statistik

Derudover kan vi via opgørelser fra Ankestyrelsen se omfanget af klager efter bestemmelserne relateret til området udsatte børn og unge. Omfanget af klager til Ankestyrelsen siger dog ikke i sig selv noget om, hvorvidt kommunerne yder tilstrækkelig vejledning til borgerne.

I 2019 behandlede Ankestyrelsen 759 klagesager om anbringelse uden samtykke efter § 58. Ankestyrelsen behandlede desuden 370 klagesager om foranstaltninger efter § 52, stk. 3, nr. 1-9. Ankestyrelsens opgørelser giver ikke mulighed for at opdele dette yderligere.

FORHOLD AF BETYDNING FOR VEJLEDNING TIL MÅLGRUPPEN

I dette afsnit beskriver vi nogle forhold, der er væsentlige at have for øje i forhold til at forstå kommunernes og borgernes erfaringer med vejledningen, der præsenteres i resten af rapporten.

FOKUS PÅ ANBRAGTE BØRN OG UNGE

Belysningen af borgernes perspektiv i rapporten er baseret på interview med anbragte unge og forældre til anbragte. Flere af de interviewede unge og forældres oplevelser vil dog formentlig være genkendelige for unge, der modtager en anden foranstaltning efter § 52 i serviceloven (fx familiebehandling, aflast-

ning eller kontaktperson) og deres forældre. Mange af kommunernes beskrivelser af deres praksis handler desuden bredere om børn og unge, der får eller kan have behov for forskellige former for støtte efter servicelovens kapitel 11, og deres forældre.

Da de interviewede børn og unge alle var 14 år eller derover kaldes de i resten af rapporten "unge".

Den første kontakt sker ofte på kommunens initiativ

Når børn eller unge i udsatte positioner og deres forældre første gang er i kontakt med kommunen sker det nogle gange på barnets, den unges eller forældrenes initiativ. Ofte sker det dog på kommunens initiativ, på baggrund af en underretning.

§

UNDERRETNINGSPLIGTEN

Det fremgår af servicelovens § 154, at den, der får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen.

For personer, der udøver offentlig tjeneste eller offentligt hverv er underretningspligten skærpet, jf. servicelovens § 153.

Det betyder, at særligt den første vejledning fra kommunen i høj grad handler om at forklare barnet, den unge eller forældrene om kommunens rolle og handlemuligheder, og baggrunden for, at kommunen involverer sig i deres liv.

Vejledning om kommunens rolle og sagens forløb kalder vi i resten af rapporten "procesvejledning". Både kommunerne, de unge og de forældre, vi har interviewet, fremhæver procesvejledning som meget vigtigt. Både når borgerne første gang er i kontakt med kommunen, men også løbende, og i særdeleshed i forbindelse med en anbringelse.

Relationen er afgørende for vejledningen

Relationen imellem borgeren og sagsbehandleren er afgørende for sagsbehandlerens muligheder for at give god vejledning. Interviewene med kommunerne tegner et klart billede af, at det er markant nemmere for dem at give god vejledning til børn, unge og forældre, som de har en god relation til. En god relation og et gensidigt kendskab til hinanden understøtter, at de kan give borgerne den vejledning, de har brug for, tilpasse

GOD INDDRAGELSE

En undersøgelse fra Ankestyrelsen peger på, at god inddragelse for børn og unge overordnet blandt andet er at blive spurgt, hørt, set og orienteret.

SAMARBEJDET ER CENTRALT I SAGER OM AN- BRINGELSE UDEN SAM- TYKKE

En undersøgelse fra Ankestyrelsen om anbringelser uden samtykke peger blandt andet på, at der er behov for at have et særligt fokus på inddragelse og vejledning i denne type sager. Forældrene befinder sig i en presset og sårbar situation, og har ofte ikke tillid til, at kommunen ønsker at hjælpe dem.

vejledningen til borgernes situation og forudsætninger, og gennemskue, om borgerne har forstået vejledningen. De understreger desuden, at god vejledning kræver, at de spørger ind til borgeren og dennes behov og ønsker – eller med andre ord inddrager.

Interviewene med unge og forældre vidner på samme måde om, at de i højere grad tager imod vejledning fra deres sagsbehandler og værdsætter denne vejledning, når relationen er god. For de unge og forældre, vi har talt med, er det afgørende for en god relation til sagsbehandleren, at de oplever, at sagsbehandleren lytter til dem og inddrager dem.³ Der er flere eksempler på unge og forældre, som oplever ikke at have en god relation til sagsbehandleren, ikke at blive inddraget, og ikke at få god vejledning. Der er også eksempler på både unge og forældre, hvor interviewene tyder på, at oplevelsen af ikke at blive spurgt, hørt og i det hele taget inddraget, fylder så meget, at de har svært ved at tage imod den vejledning, sagsbehandleren giver.

Relationen er dermed afgørende både for borgernes adgang til vejledning hos sagsbehandleren og for kvaliteten af vejledningen - og inddragelse er afgørende for relationen.

Svært samarbejde imellem kommuner og forældre til børn, der er anbragt uden forældrenes samtykke

For flere af de forældre, vi har talt med, er anbringelsen uden deres samtykke eller har været det tidligere. En anbringelse uden forældrenes samtykke er grundlæggende et svært udgangspunkt for samarbejdet imellem forældrene og sagsbehandleren.⁴ Dermed bliver det også sværere for sagsbehandlerne at give god vejledning i forbindelse med anbringelsen. Kommunerne forsøger at imødekomme dette på forskellige måder, men ingen af de forældre, vi har talt med, oplever, at de har modtaget god vejledning fra starten af anbringelsen. Det hænger formentlig sammen med, at flere af dem har eller tidligere har haft en stor modvilje imod og mistillid til kommunen og sagsbehandleren.

³ Se også Ankestyrelsen, 2020: "Inddragelse af børn og unge ved valg af indsats og opfølgning".

⁴ Se også Ankestyrelsen, 2020: "Anbringelser uden samtykke – kommunernes praksis og perspektiver på stigningen".

KAPITEL 3

Indgange til vejledning

Dette kapitel handler om, hvordan børn og unge i udsatte positioner og deres forældre kommer i kontakt med kommunen, når de har behov for vejledning.

Kapitlet belyser

- hvordan der skabes kontakt imellem kommunen og børn, unge og forældre, der endnu ikke har en sag
- hvordan kommunerne arbejder med at sikre, at sagsbehandlere er tilgængelige for børn, unge og forældre, der allerede har en sag
- hvordan unge og forældre oplever sagsbehandlerens tilgængelighed.

KAPITLETS HOVEDPUNKTER

Kommunernes beskrivelser af indgange til vejledning:

- Den første kontakt sker ofte på baggrund af en underretning. Kommunerne har dog også en række forskellige indgange, som børn, unge og forældre, der selv retter henvendelse, kan gøre brug af.
- Når kommunerne skal etablere kontakt til børn og unge, der kan have behov for særlig støtte, er samarbejdet med almenområdet afgørende.
- Kommunerne er bevidste om, at sagsbehandlerskift og manglende tilgængelighed hos sagsbehandleren kan være en udfordring for borgerne. De prøver at imødekomme denne udfordring på forskellige måder, og fremhæver blandt andet brug af sms som centralt i forhold til tilgængelighed.

Borgernes beskrivelser af indgange til vejledning:

- Både de unge og forældrene modtager i vidt omfang vejledning fra andre end deres sagsbehandler. I forhold til spørgsmålet om, hvordan kommunerne sikrer, at udsatte børn og unge og deres forældre får den vejledning, de har behov for, er en central pointe dermed, at det langt fra kun er deres sagsbehandlere, der sikrer dette. Det er dels kommunen i bredere forstand – fx i form af en § 54 støtteperson, der er ansat eller bevilget

af kommunen – dels andre fagpersoner og private relationer i borgernes netværk.

- En del af de unge har kun sjældent behov for at kontakte deres sagsbehandler imellem møder, blandt andet fordi de i højere grad trækker på andre voksne omkring dem. Mange af de unge, der selv tager kontakt til sagsbehandleren, såvel som flere af forældrene, oplever, at deres sagsbehandler er tilgængelig, når de ønsker at komme i kontakt. Der er dog også nogen, der oplever det modsatte.

KOMMUNERNES PERSPEKTIV PÅ INDGANGE TIL VEJLEDNING

Dette afsnit belyser, hvordan kommunerne arbejder med at etablere kontakt til børn og unge, der har behov for særlig støtte, men som endnu ikke har en sag i kommunen, og til deres forældre. Derudover belyser afsnittet, hvordan kommunerne arbejder med at sikre, at sagsbehandlerne er tilgængelige for borgere, der allerede har en sag.

Indgange for borgere uden en sag

I alle de fem kommuner, vi har talt med, beskriver de, at der er forskellige indgange til kommunen for børn og unge i udvalgte positioner og deres forældre. Dermed er det også forskelligt, hvornår og hvordan borgerne første gang møder en sagsbehandler og modtager vejledning fra børne- og familieafdelingen.

Overordnet fortæller kommunerne, at den første kontakt imellem kommunens børn- og familieafdelingen og et barn, en ung eller en familie, der har brug for særlig støtte, ofte sker på baggrund af en underretning. Afhængigt af underrettningens indhold og karakter indkalder børn- og familieafdelingen herefter barnet eller den unge og forældrene til en samtale for at udrede sagen yderligere.

Samarbejdet med almenområdet om en tidlig indsats

I en del tilfælde fortæller kommunerne, at den første kontakt til borgerne etableres igennem barnets skole eller dagtilbud. Det sker enten ved, at skolen eller dagtilbuddet sender en underretning eller gennem mere uformel dialog på initiativ fra skolen, dagtilbuddet eller barnet, den unge eller forældrene selv.

**DET STARTER
OFTE MED EN
UNDERRETNING**

“Vi prøver at synliggøre os selv så meget, som vi kan” (Fremskudt medarbejder)

Alle kommunerne beskriver, at de har fokus på samarbejdet med almenområdet for på den måde at understøtte, at de så tidligt som muligt bliver opmærksomme på børn og unge, der kan have behov for særlig støtte. Nogle af kommunerne fortæller i den forbindelse, at de har såkaldte “fremskudte” medarbejdere med eller uden myndighedsansvar, som er tilknyttet en eller flere skoler eller institutioner, og som fungerer som bindeled imellem skolerne og institutionerne og børn- og familieafdelingen. En af disse medarbejdere fortæller:

“Vi er fire fremskudte medarbejdere i alt, vi er distriktsopdelt i kommunen, og vi er meget synlige på skoler og institutioner. Vores billeder hænger fremme og alle institutionsledere og medarbejdere rundt omkring ved, at vi er uddannet socialrådgivere. Vi prøver at synliggøre os selv så meget, som vi kan.” (Fremskudt medarbejder)

Tværfaglige møder tidligt i processen

Flere af kommunerne fortæller desuden, at når der er bekymring for et barn eller en ung, vil der ofte blive afholdt et tværfagligt møde tidligt i processen, gerne før en eventuel underretning, hvor barnet eller den unge, forældrene, fagpersoner fra skolen eller dagtilbuddet samt en rådgiver fra kommunens børne- og familieafdeling deltager. En sagsbehandler i en af kommunerne fortæller:

“Pædagoger eller lærere indkalder os fra familieafdelingen til et møde efter aftale med forældrene eller den unge. Det behøver ikke at være et underretningsmøde, det kan det også være, men det kan også bare være en form for introduktionsmøde, hvor sagsbehandleren kan byde ind med muligheder for hjælp. Det er en tryk måde at møde sagsbehandlere fra familieafdelingen på. Så laver vi en vurdering af, om det er et af vores tilbud der kan klare det, om vi kan klare det efter § 11, eller om sagen skal videre i systemet. Det er noget institutionerne bruger rigtig meget, og det er vi stolte af.” (Sagsbehandler)

Klæder andre fagpersoner på til at vejlede

I en af kommunerne fremhæver de desuden, at fordi andre fagpersoner på skoler og i daginstitutioner spiller en altafgørende rolle i forhold til gøre opmærksom på, hvis barn eller en ung kan have brug for særlig støtte, bruger de fra børn- og familieafdelingens side mange ressourcer på at “klæde andre fagpersoner godt på” til at kunne varetage den rolle. Det gør de fx ved at indgå i en dialog med fagpersonerne om, hvor højt bekymringsniveauet er i konkrete sager, og hvordan man kan italesætte en bekymring på en god måde over for barnet eller den unge og forældrene. Derudover gør de meget ud af at sikre sig, at fagpersonerne har den relevante viden om, hvad

ANDRE END SAGSBEHAND- LEREN, DER VEJLEDER

**INDGANG VIA
MAIL, TELEFON
ELLER FYSISK**

børn- og familieafdelingen er, og hvordan de kan hjælpe, så fagpersonerne kan vejlede familierne om dette.

På den måde tager man i denne kommune konsekvensen af, at det i vidt omfang er andre medarbejdere end kommunens sagsbehandlere, der giver den indledende vejledning til udsatte børn og unge og deres forældre, ved at understøtte, at disse medarbejdere er klædt på til at give vejledningen.

Forskellige indgange

Alle interviewkommunerne har ud over samarbejdet med skoler og dagtilbud en række andre indgange, som børn og unge og deres forældre kan benytte sig af, hvis de har brug for råd og vejledning. De kan fx

- ringe direkte til en vagttelefon i det team i børn- og familieafdelingen, der håndterer underretninger.
- ringe til kommunens eller børn- og familieafdelingens hovednummer og herfra blive viderestillet.
- sende en mail til børn- og familieafdelingens hovedadresse.
- møde fysisk op i børn- og familieafdelingen.

Flere kommuner fremhæver desuden, at børn, unge og forældre har mulighed for at modtage åben og anonym rådgivning i form af samtaler med fx en sagsbehandler eller familiebehandler. I den forbindelse kan de samtidig modtage rådgivning om, hvilke andre måder kommunen kan hjælpe dem på, og hvad det indebærer.

§

ÅBEN, ANONYM RÅDGIVNING, JF. SERVICELOVEN § 11, STK. 2

Kommunalbestyrelsen skal som led i det tidlige forebyggende arbejde sørge for, at forældre med børn og unge eller andre, der faktisk sørger for et barn eller en ung, kan få en gratis familieorienteret rådgivning til løsning af vanskeligheder i familien. Kommunalbestyrelsen er forpligtet til ved opsøgende arbejde at tilbyde denne rådgivning til enhver, som på grund af særlige forhold må antages at have behov for det. Tilbuddet om rådgivning skal også omfatte vordende forældre. Såvel forældre som børn og unge, der alene søger rådgivning, skal kunne modtage denne anonymt og som et åbent tilbud.

I en af kommunerne fortæller de, at de for nylig har etableret en åben, anonym rådgivning, der specifikt er målrettet unge. Tilbuddet er åbent to gange om ugen, og her har de unge mulighed for at modtage rådgivning fra forskellige fagpersoner.

Her bliver borgerne blandt andet vejledt om, at denne rådgivning er anonym, og at det blandt andet betyder, at de ikke behøver at sige deres navn, og at den fagperson, de taler med, ikke har notatpligt.

I en anden kommune fortæller de, at de, ud over de allerede nævnte muligheder, har en såkaldt "ungechat". Her kan unge chatte anonymt online med en lokal sagsbehandler eller stille spørgsmål i en brevkasse.

Kommunerne gør blandt andet opmærksom på de forskellige muligheder for at komme i kontakt med dem på deres hjemmeside samt på plakater og opslag på skoler og i fritidstilbud.

Sagsbehandlerens tilgængelighed

Myndighedssagsbehandleren har en stor del af ansvaret for, at barnet, den unge og forældrene får den vejledning, de har behov for. Sagsbehandlerens tilgængelighed er derfor et vigtigt tema i forhold til at belyse, hvordan kommunerne sikrer, at børn, unge og forældre får den vejledning, de har behov for.

Dette afsnit handler om, hvordan de kommuner, vi har talt med, arbejder på at sikre, at sagsbehandleren er tilgængelig, når borgere, der allerede har en sag i kommunen, har behov for vejledning.

Udfordringer med tilgængeligheden

Overordnet oplever flere af sagsbehandlerne i interviewkommunerne, at der er borgere, der synes, at de er for svære at få fat i.

I en af kommunerne fortæller de, at de har stort fokus på at sikre sagsbehandlerens tilgængelighed for borgerne. De har blandt andet åben telefontid hele dagen, og borgerne kan altid møde fysisk op. Som en af sagsbehandlerne i kommunen siger, ændrer det dog ikke ved, at de har mange møder og en del administrativt arbejde, som gør, at de ikke altid kan tage telefonen. De kan derfor opleve det som et dilemma, at de forventes at være tilgængelige, men at det helt lavpraktisk er svært:

"Jeg synes, at det er det største dilemma for os, at det uadtil skal virke som om, at vi er tilgængelige fra 8 til 15.30 hver dag, men det er fysisk umuligt at sidde og fordybe sig i alt det arbejde vi skal lave, og så snakke i telefon samtidig"
(Sagsbehandler)

Sagsbehandlerne i en af kommunerne fremhæver også, at det er meget forskelligt, hvornår borgerne oplever dem som tilgængelige. For nogen borgere er det fint at tale sammen hvert

PRØVER AT SIKRE TILGÆNGELIGHED

halve år, mens andre har behov for at ringe flere gange om ugen.

Generelt fortæller sagsbehandlerne i interviewkommunerne, at de bestræber sig på at sikre, at borgerne ved, hvem deres sagsbehandler er, har deres telefonnummer, og ved, at de altid må ringe. Flere af de interviewede sagsbehandlere gør desuden meget ud af at fortælle børn og unge, at de altid kan sige til deres lærer, forældre, kontaktperson eller andre omkring dem, hvis de gerne vil tale med sagsbehandleren, og at så vil de hjælpe dem med at komme i kontakt. En sagsbehandler, der arbejder med unge, fortæller:

*“Ingen går ud af døren uden mit telefonnummer og min mailadresse”
(Sagsbehandler)*

“Ingen går ud af døren uden mit telefonnummer og mailadresse. Hvis man tænker på, hvor mange der får oplysningerne, er der få, der bruger det aktivt. Men så har de det også om to år, hvis de har brug for det og skal ikke ind og finde kontaktoplysningerne på hjemmesiden. Det giver borgerne en oplevelse af, at vi er tilgængelige. De kan fx taste det ind i telefonen, mens man sidder sammen eller tage et billede af visitkortet.” (Sagsbehandler)

Sagsbehandleren oplever jævnligt at blive ringet op af unge, som hun ikke har haft kontakt til i noget tid. Det bliver hun glad for, fordi det vidner om, at de unge beholder hendes telefonnummer og ved, hvor de kan henvende sig – også når de ikke længere modtager hjælp fra kommunen.

Brug af mobiltelefoner og sms-kontakt

I flere af kommunerne fremhæver de interviewede medarbejdere deres mobiltelefoner som et vigtigt redskab i forhold til at give borgerne mulighed for at komme i kontakt med dem, og en oplevelse af, at de er tilgængelige.⁵ Flere fortæller fx, at de har gode erfaringer med at sende en sms til borgere der har ringet, om, at de ringer tilbage senere:

“Muligheden er, at man skriver, jeg er ophængt i dag, men jeg ringer i morgen. Det er bare, at man lige giver dem en lille opdatering. Det kan også være, at vi har aftalt at ringes ved i denne her uge, og så bliver man syg, eller der kommer noget akut. Der sender man bare lige en besked eller brev i e-boks. Jeg husker dig, og kontakter dig i næste uge. Det gør rigtig meget.” (Sagsbehandler)

⁵ Se evt. Datatilsynets vejledninger om transmission af personoplysninger via sms: <https://www.datatilsynet.dk/hvad-siger-reglerne/vejledning/sikkerhed-/transmission-af-personoplysninger/transmission-af-personoplysninger-via-sms>”

DATATILSYNET OM BRUG AF SMS

Ved brug af sms bør kommuner være opmærksomme på Datatilsynets vejledning om transmission af personoplysninger via sms.

Datatilsynet opfordrer blandt andet til, at sms'er alene bruges til at give påmindelser og korte servicebeskeder og ikke til reel sagsbehandling, og at følsomme og fortrolige oplysninger tages ud af sms'er. Datatilsynet lægger også vægt på, at dataansvarlige – i dette tilfælde kommunerne – ikke bør opfordre til, at der sendes følsomme eller fortrolige personoplysninger til dem over usikre forbindelser.

En sagsbehandler fra en af kommunerne fortæller, at hun i forhold til forældrene helt lavpraktisk har lavet en aftale med flere af dem om, at de kan skrive en sms til hende, om at de gerne vil tale med hende. Herefter skriver hun tilbage med et forslag til et konkret tidspunkt en af de næste dage, hvor hun kan ringe dem op. Det oplever hun, at flere forældre er godt tilfredse med.

Sms'erne bidrager også til at berolige borgere, der kan være utålmodige efter at få kontakt. Ved at sende en sms om, at de ringer tilbage, giver sagsbehandlerne borgerne en oplevelse af, at "der er nogen i den anden ende", som en af sagsbehandlerne siger.

Sms særligt godt til de unge

I nogle af kommunerne fortæller sagsbehandlerne, at de især gør brug af sms i kontakten med de unge:

"Altså specielt til børn og unge, der er sms oplagt, fordi så er de i skole og så kan man ikke lige. Jeg vil hellere ringe til dem end at sende en indkaldelse til e-boks til en børnesamtale. Men det er endnu bedre at sende en sms: "Kan du komme og tale med mig den dag?", og så svarer de, når det passer ind i skoledagen og fritiden, og de ved også, at de kan sende en sms." (Sagsbehandler)

Sagsbehandlerne fortæller, at de også ind i mellem journaliserer indholdet af en sms-korrespondance, hvis det er relevant for sagen.⁶

En sagsbehandler i en anden kommune fortæller, at de ofte oplever, at de unge selv fortæller, hvordan de har det via sms:

"Jeg oplever nogen gange, at unge sender sms'er, hvor de skriver: "Åh, jeg er simpelthen så frustreret over det med min mor og far gør sådan og sådan". Det bliver faktisk nemmere for dem at fortælle os det over sms. Selvom de kan ringe, og selvom de er trygge og har tillid til mig, så bliver det nemmere for dem at give udtryk for deres følelsesmæssige tilstand over sms." (Sagsbehandler)

⁶ Når kommuner modtager og afsender sms'er, bør de være opmærksomme på, om sms'erne omfattes af journaliseringspligten i offentlighedslovens § 15. Det vil fx være tilfældet for sms'er, der indeholder oplysninger om en sags faktiske grundlag eller faglige vurderinger. Sms'er vil dog ofte være så formløse, at de ikke vil være at anse som dokumenter omfattet af journaliseringspligten. Det gælder eksempelvis sms'er med besked om, at en person ønsker opringning, eller om bekræftelse af mødetidspunkt. Se evt. Folketingets Ombudsmands overblik #7 om journaliseringspligten: https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsquiden/generel_forvaltningsret/journaliseringspligt/#cp-title

SKIFT PGA. ORGANISERING, BARSEL, OPSIGELSER OG SYGDOM

Sagsbehandlerskift kan ikke undgås

Kommunerne fortæller, at de ikke kan undgå sagsbehandlerskift. Ind imellem betyder deres organisering, at borgerne fx skifter sagsbehandler på bestemte tidspunkter i sagsprocessen, fordi sagen overgår til et andet team. Derudover sker der skift i forbindelse med sygdom, barsel og medarbejderudskiftning i kommunen.

Kommunerne bestræber sig på at informere borgerne, når der sker et skift. Enten på det sidste møde, sagsbehandlerne har med borgerne, eller pr. brev. Nogle sagsbehandlere fortæller, at de har gode erfaringer med som ny sagsbehandler at ringe og præsentere sig selv for borgeren. Når skiftet sker pga. kommunens organisering har nogle sagsbehandlere desuden gode erfaringer med at afholde et møde, hvor både den hidtidige og den nye sagsbehandler deltager. Generelt fremhæver sagsbehandlerne, at det selvfølgelig er nemmest at sikre en god overdragelse, når skiftet er planlagt. En sagsbehandler fortæller om sidste gang, hun selv skulle overlevere en sag til en anden sagsbehandler:

”Jeg vidste det flere måneder før, og brugte lang tid på at forberede overleveringen. Vejledte borgerne om, hvad der skulle ske, hvem de kan tage fat i. I det hele taget sørge for at give dem en ordentlig vejledning om skiftet. Der var jeg privilegeret, men ofte er vi ikke det, hvis nogen fx rejser eller bliver syge.” (Sagsbehandler)

De interviewede sagsbehandlere vurderer, at det godt kan forekomme, at der er unge, der ikke ved, hvem deres sagsbehandler er. Nogle af sagsbehandlerne vurderer, at det især kan ske, når der er mange skift med kort varsel, fx på grund af sygdom, eller når der i perioder er vikarer på en sag.



KOMMUNERS GODE ERFARINGER

- Fremskudte sagsbehandlere på skoler og i daginstitutioner bidrager i høj grad til, at kommunernes børn- og familieafdeling kommer i kontakt med børn og unge, der kan have behov for vejledning og særlig støtte.
- Tværfaglige møder med deltagelse af barnet eller den unge tidligt i et forløb giver mulighed for at give vejledning om kommunens rolle fra start og derigennem skabe en tryghed hos familien.

- Det er godt givet ud at klæde personalet på almenområdet godt på til at vejlede om børne- og familieafdelingens funktion og mulighederne for støtte. Det understøtter, at familierne får god vejledning fra start.
- Sms'er kan understøtte en oplevelse hos borgerne af, at sagsbehandleren er tilgængelig. Hvis en borger ringer på et tidspunkt, hvor sagsbehandleren er utilgængelig, kan sagsbehandleren fx sende en sms om, at han vil ringe tilbage, evt. med et forslag til et tidspunkt.
- Ved sagsbehandlerskift er det godt – hvis det er muligt – at afholde et møde med borgerne, hvor både den hidtidige og den nye sagsbehandler deltager. Alternativt kan de nye sagsbehandler ringe til borgerne og præsentere sig selv. Under alle omstændigheder er det vigtigt at sikre, at borgerne orienteres, når de får en ny sagsbehandler.

BORGERNES PERSPEKTIV PÅ INDGANGE TIL VEJLEDNING

Dette afsnit beskriver, hvorfra borgerne modtager vejledning, og hvordan de oplever sagsbehandlerens tilgængelighed.

Mange andre end sagsbehandleren, der vejleder

Når et barn eller en ung har en sag i en kommune, har myndighedssagsbehandleren i kommunens børn- og ungeafdeling en nøglerolle i forhold til at sikre, at barnet eller den unge og forældrene får relevant og tilstrækkelig vejledning. Det er kommunen som forvaltningsmyndighed, der har ansvar for, at borgerne får den fornødne vejledning, jf. forvaltningslovens § 7. I forhold til barnet eller den unge og forældrene er det sagsbehandleren, der primært repræsenterer kommunen som forvaltningsmyndighed.

HVEM DÆKKER BORGERNES VEJLEDNINGS- BEHOV?

Interviewene med unge og forældre tegner et klart billede af, at de i høj grad modtager vejledning fra andre end sagsbehandleren. I forhold til spørgsmålet om, hvordan kommunerne sikrer, at udsatte børn og unge og deres forældre får den vejledning, de har behov for, er en central pointe dermed, at det langt fra kun er deres sagsbehandlere, der dækker borgernes vejledningsbehov. Det er dels kommunen i bredere forstand – fx i form af en § 54 støtteperson, der er ansat eller bevilget af

kommunen – dels andre fagpersoner og private relationer i borgernes netværk.

De unge får meget vejledning fra voksne på anbringelsesstedet

De unge, vi har interviewet, er alle anbragt. Flere af dem beskriver, at hvis de har behov for vejledning eller har spørgsmål til sagsbehandleren, vil de som oftest tage fat i en voksen i deres nærmiljø – fx en voksen på deres anbringelsessted eller en forælder.

De voksne i de unges nærmiljø spiller dermed en afgørende rolle i forhold til at dække de unges vejledningsbehov. For det første er det i mange tilfælde dem, der giver selve vejledningen. For det andet er det ofte dem, de unge tager fat i, hvis de har spørgsmål til sagsbehandleren, for at bede dem bringe spørgsmålet videre. Dermed er de også afgørende i forhold til at sikre, at de unge har adgang til vejledning hos sagsbehandleren.

FORÆLDRE

For nogle af de unge, vi har interviewet, er forældrene centrale, fx fordi det er dem, der primært varetager kontakten til sagsbehandleren. For 15-årige Mikkel spiller hans mor fx en central rolle i forhold til kontakten til sagsbehandleren. Han mødes med sagsbehandleren hver tredje måned. Hvis han har spørgsmål imellem møderne, siger han det til sin mor, som så siger det videre til sagsbehandleren. På samme måde kontakter sagsbehandleren altid moren først, hvis hun har en besked til Mikkel.

VOKSNE PÅ ANBRINGELSESSTEDET

For mange af de unge, vi har talt med, er det særligt de voksne på anbringelsesstedet, der vejleder, og hjælper dem med at få adgang til vejledning hos sagsbehandleren.

16-årige Benjamin fortæller, at han på et tidspunkt oplevede, at sagsbehandleren ønskede at flytte ham fra sit opholdssted, hvor han er glad for at være. Benjamin læste selv op på lovgivningen på internettet, og mente ikke, at kommunens begrundelse for at ændre anbringelsesstedet var god nok. Det fortalte han nogen af de voksne på opholdsstedet, som sagde, at de nok skulle hjælpe med, at han fik lov at blive boende. Benjamin fortæller, at han generelt har opsøgt meget viden selv, og derudover fået vejledning af de voksne på anbringelsesstedet:

INTERNETTET

”Mine råd har mest været fra internettet, men jeg har også virkelig brugt de voksne omkring mig, fordi de har rimelig godt styr på det. Jeg har haft mange tråde, jeg kunne trække i. Så jeg har mest brugt dem omkring mig, og hvis de så ikke har kunnet svare... det sidste har altid været, at jeg har spurgt min sagsbehandler.” (Benjamin, 16 år)

VIL GERNE SELV KUNNE KONTAKTE SAGS- BEHANDLEREN



Benjamin er dog glad for at have sin sagsbehandlers direkte telefonnummer. Særligt fordi han ved, at flere af dem, han bor sammen med, ikke har deres sagsbehandlers nummer, men kun kan gå igennem de voksne på anbringelsesstedet:

”Det synes jeg godt at flere kommuner kunne implementere. Det er rart, at jeg kan skrive til hende privat eller ringe, hvis der er noget, som jeg ikke gider at snakke med mit bosted eller min kontaktperson om. Det vil jeg gerne snakke med min sagsbehandler om, fordi hun måske kan gøre noget ved det.” (Benjamin, 16 år)

Benjamins eksempel vidner dermed om, at selvom de unge i høj grad bruger de voksne på anbringelsesstedet er det rart for dem også at have mulighed for at kunne kontakte sagsbehandleren selv.

Et andet eksempel på en ung, der i høj grad bruger de voksne på anbringelsesstedet til at få vejledning, er Freja. Hendes fortælling uddybes i eksemplet herunder.

UDFORDRING FOR UNG: JEG KENDER IKKE MIN SAGSBEHANDLER RET GODT

Freja på 15 år har været anbragt i fem år på det samme sted. Freja synes, at det er nemmere at spørge lederen på sit opholdssted, når hun har spørgsmål eller gerne vil mødes med sagsbehandleren, end selv at kontakte sagsbehandleren. Det skyldes blandt andet, at hun ikke kender sagsbehandleren ret godt:

”Jeg har [sagsbehandlerens] arbejdsnummer, så jeg kan godt skrive til hende, hvis der er et eller andet vigtigt, eller ringe. Jeg kan bedst lide, at det er en af de voksne eller lederen der arrangerer mødet, fordi jeg synes det er bare sådan lidt nemmere. (...) Jeg har jo heller ikke haft hende i særlig lang tid, så det er jo sådan mest fordi jeg egentlig ikke rigtig kender hende så meget, og egentlig er jeg sådan lidt genert nogen gange.”

Freja har aldrig selv ringet eller skrevet til sin sagsbehandler. Hun kan dog godt finde på at have et spørgsmål med til sagsbehandleren, når de skal mødes. Fx vil hun på deres næste møde spørge, om hun kan få lov at komme på ferie med sine forældre. Hun kan generelt godt lide møderne, som hun fortæller bliver afholdt

mindst hvert halve år, fordi hun ser det som en mulighed for at få svar på nogle spørgsmål. Ind i mellem siger sagsbehandleren, at hun er nødt til lige at undersøge det og tale med sin leder, og derefter giver Frejas kontaktpædagog på anbringelsesstedet besked. Det skete fx da Freja spurgte om muligheden for at komme på efterskole. Lidt tid efter fortalte hendes kontaktpædagog hende, at hun godt kunne komme på efterskole.

Det var fint for Freja at få besked gennem kontaktpædagogen, selvom hun havde foretrukket, at sagsbehandleren også ringede og fortalte hende det selv.

Eksemplet er anonymiseret

Kapitel 5 indeholder eksempler på, hvorfra de unge har fået vejledning om konkrete forhold.

Forældrene får meget vejledning fra deres § 54-støtteperson
Forældre, hvis barn bliver anbragt har ret til en støtteperson i forbindelse med anbringelsen. Støttepersonen er et tilbud til forældrene.

§

STØTTEPERSON EFTER SERVICELOVEN § 54

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde forældremyndighedens indehaver en støtteperson i forbindelse med barnets eller den unges anbringelse uden for hjemmet, jf. § 52, stk. 3, nr. 7, eller § 14 i lov om bekæmpelse af ungdomskriminalitet.

Stort set alle de forældre, vi har talt med, har en støtteperson efter § 54. For flere af dem spiller støttepersonen en central rolle i forhold til at få vejledning. Støttepersonen er bevilget af kommunen, men for mange af forældrenes vedkommende er støttepersonen ikke en medarbejder fra kommunen (udbydes i kapitel 5 om vejledningens indhold).

Derudover er der flere af forældrene, der fortæller, at de har fået viden om deres rettigheder, sagens forløb og støttemuligheder ved selv at søge på internettet, gennem organisationer og deres private netværk, fx i form af familierelationer, der selv har været anbragt, eller på anden vis har personlige erfaringer med området.

Flere husker ikke den første kontakt med kommunen

For flere af de børn og unge og forældre, vi har interviewet, ligger den første kontakt med kommunens børn- og ungeafdeling en del år tilbage. De har derfor svært ved at huske, hvordan kontakten i første omgang blev etableret. Derfor har vi kun ganske få beskrivelser af den første kontakt fra et borgerperspektiv.

Flere af de unge fortæller, at det ikke var dem selv, der tog kontakt til kommunen, men at de er usikre på, om det var deres lærer, deres forældre eller andre, der tog kontakt. Enkelte af dem mindes svagt den første kontakt.

16-årige Laura beskriver fx, hvordan hun og hendes familie fik besøg af en sagsbehandler fra kommunen, fordi Laura ikke havde været i skole i et stykke tid og ikke havde det godt. Det var Lauras forældre, der havde kontaktet kommunen for at bede dem vurdere, om Laura kunne have behov for særlig støtte. Herefter fulgte en lang proces, hvor forældrene ifølge Laura kæmpede for at overbevise kommunen om, at Laura havde brug for hjælp.

Nogle af forældrene beskriver, at de selv – ligesom Lauras forældre – tog kontakt til kommunens børn- og ungeafdeling for at bede om hjælp til deres barn. For alle disse forældre var det klart, hvor de skulle henvende sig, hvilket for en del af dem skyldtes, at de tidligere havde været i kontakt med afdelingen. De fortæller, at de enten ringede til afdelingen eller mødte fysisk op. De beskriver dog andre udfordringer i forbindelse med den første kontakt.

Fx fortæller Camilla, hvis 15-årige datter er anbragt, at hun oplevede, at kommunen ikke ville hjælpe hende, da hun bad om hjælp:

”Jeg tog selv kontakt til kommunen og bad om hjælp, fordi jeg kunne se, at det var ved at gå i en forkert retning for min datter, og jeg blev bare mødt med, at jeg skulle tag ansvar som forælder.” (Camilla, mor til 15-årig der er anbragt)

Camilla fortæller, at datteren efter noget tid fik en kontaktperson, men at det ikke gjorde nogen forskel. Hun bad derfor kommunen om yderligere hjælp, men uden held. Først da Camilla ”smed hende ud hjemmefra” fandt kommunen et opholdssted til hende.

Louise, hvis datter blev anbragt som spæd, fortæller, at hun under graviditeten bad sin læge om råd. Herefter sendte lægen en underretning til kommunens børn- og ungeafdeling, uden at

VIDSTE, HVOR DE SKULLE HENVENDE SIG

**NOGLE HAR IKKE
BEHOV FOR
KONTAKT TIL
SAGS-
BEHANDLEREN**

Louise vidste det. Louise er dermed et eksempel på en forælder, hvis første kontakt med kommunens børn- og ungeafdeling fandt sted på baggrund af en underretning.

Unge og forældres oplevelse af sagsbehandlerens tilgængelighed

De interviewede unge og forældre har blandede erfaringer med deres sagsbehandlers tilgængelighed.

En del af de unge fortæller, at de ikke kender deres sagsbehandler ret godt, og kun sjældent er i kontakt med vedkommende imellem møder. De kan derfor ikke udtale sig om sagsbehandlerens tilgængelighed. Det er dog værd at bemærke, at de ikke tænker på sagsbehandleren som en, de selv kan kontakte imellem møderne, hvis de har spørgsmål. Her vil de som oftest gå til de voksne i deres nærmiljø, som så eventuelt kan bringe deres spørgsmål videre til sagsbehandleren. Det tyder på, at disse unge ikke har oplevelse af, at sagsbehandleren stiller sig til rådighed imellem møderne.

Gode erfaringer med kontakten til sagsbehandleren og dennes tilgængelighed

Blandt de unge, der kender deres sagsbehandler og ind i mellem selv tager kontakt til sagsbehandleren, er der nogen, der oplever en god tilgængelighed. De voksne på anbringelsesstedet spiller dog også for disse unge en vigtig rolle i forhold til at sikre dem adgang til vejledning.

Astrid er 14 år og en af dem, der har hyppig kontakt med sin sagsbehandler og oplever sagsbehandleren som meget tilgængelig. Astrid har sagsbehandlerens telefonnummer og møder med sagsbehandleren ca. en gang om måneden. Astrids oplevelse af sagsbehandlerens tilgængelighed hænger dermed også sammen med, at de mødes ofte. De har både opfølgingsmøder, hvor Astrids kontaktperson fra anbringelsesstedet også er med, og "børnemøder", hvor det kun er Astrid og sagsbehandleren, og hvor dagsordenen er mere fri. Astrid kan bedst lide at tale med sagsbehandleren ansigt til ansigt, og har kun ringet til sagsbehandleren nogle få gange. Hun er glad for også at have en kontaktperson på sit anbringelsessted, som kan hjælpe med "de små ting i hverdagen" og som ofte hjælper med at bringe Astrids spørgsmål videre til sagsbehandleren.

15-årige Maja oplever, ligesom Astrid, generelt at få den viden hun har brug for, og kunne få svar på de spørgsmål hun har. For Maja sker det i et samspil imellem de voksne på anbringelsesstedet og hendes sagsbehandler:

"Jeg har sagsbehandlerens nummer. Og jeg har skrevet til hende en gang, om vi kunne holde et møde, fordi jeg gerne ville vide, hvad der skete. Så skriver hun, at det kan vi sagtens, og hun vil lige aftale med opholdsstedet, hvornår det vil passe bedst. (...) I starten ringede hun også ind i mellem for at høre, hvordan det gik, og så har vi holdt et par møder på opholdsstedet. (...) For det meste, hvis jeg har været i tvivl om noget eller har haft nogen spørgsmål, så har jeg snakket med de voksne fra opholdsstedet om det, og når vi så sidder til de her møder, så siger de det eller minder mig lige om det." (Maja, 15 år)

Et tredje eksempel er Amalie. Eksemplet uddybes i boksen herunder.



GOD ERFARING FRA UNG: LØBENDE KONTAKT MED SAGSBEHANDLER AFHÆNGIGT AF BEHOV

Amalie på 17 år fortæller, at hun er glad for sin nuværende sagsbehandler, blandt andet fordi sagsbehandleren er tilgængelig og nærværende:

"Hun har flere gange sagt, at jeg kan tage kontakt til hende, når det passer mig. Hun er meget mere nærværende til forskel fra den sidste. Hun siger, at hun også kommer til at følge mig efter, at jeg bliver 18, hvilket jeg er meget begejstret for, fordi jeg ikke er super glad for skift og konstante ændringer og alt det der (...) Så det skaber en trykthed."

Amalie har aldrig selv kontaktet sin sagsbehandler imellem deres møder, men fortæller, at sagsbehandleren nogen gange ringer til hende. Det synes hun er rart:

"Nogen gange har jeg fået opkald fra sagsbehandleren. Så har det været sådan med at tale om, hvordan det er gået derhjemme, eller hvis der er et møde snart, så vil min sagsbehandler lige ringe og spørge, hvordan står tingene til (...) Det kan nogen gange være lidt rart, fordi jeg ikke har så meget kontakt med min sagsbehandler hver dag, så kan det være rart at blive mindet om, at de er der for at hjælpe, og at man også kan hive fat i dem."

Ved at ringe til Amalie gør sagsbehandleren Amalie opmærksom på, at hun er tilgængelig, hvis Amalie har spørgsmål eller på anden vis brug for vejledning. Amalie

**VIGTIGT AT
SAGS-
BEHANDLEREN
VENDER TILBAGE**

fortæller, at det varierer, hvor ofte sagsbehandleren kontakter hende, afhængigt af behovet for det:

"Jeg er blevet tilbudt, at vi kunne have sådan nogle ugentlige opkald. Men det har jeg så sagt nej til, fordi jeg følte, at det vil blive lidt for meget i forhold til mit skema, og hvad jeg lige nu har, som er lidt presset."

I perioder har Amalie og sagsbehandleren også sms'et sammen. Det satte Amalie stor pris på, særligt i perioden op til, at hun skulle anbringes, og hvor hun ventede på afklaring i forhold til, hvor hun skulle bo. Den seneste tid har Amalie ikke haft behov for den tætte kontakt til sagsbehandleren.

Eksemplet er anonymiseret

Flere af forældrene beskriver ligesom disse unge, at de – til trods for andre udfordringer i samarbejdet – oplever, at sagsbehandleren er tilgængelig. En del fremhæver, at det er vigtigt for dem, at sagsbehandleren vender tilbage, når de har forsøgt at ringe forgæves.

Fx oplever Mette generelt, at hun kan få fat i sagsbehandleren eller alternativt dennes leder:

"Hun ringer ikke altid tilbage samme dag, men så går der et par dage. Men jeg ved godt, hvordan jeg skal få fat i tingene, hvis det er helt oppe at køre. Men jeg har så også nummer til afdelingslederen og til teamlederen, hvis der er noget, der er akut. Og til den anden skriver jeg normalt, og så ringer hun til mig engang imellem. Jeg vil ikke sige, at jeg har svært ved at få fat i dem." (Mette, mor til to anbragte børn)

Hans og hans kone er tilfredse med samarbejdet med deres nuværende sagsbehandler, herunder hendes tilgængelighed. De oplever, at sagsbehandleren har travlt, og derfor ind i mellem håndterer deres spørgsmål langsommere, end de kunne ønske sig. Men Hans og sagsbehandleren har lavet en aftale, om, hvad Hans skal gøre, hvis han vil i kontakt med hende. Denne aftale fungerer godt for Hans:

"Hun har jo lidt travlt. Så jeg er begyndt at skrive til hende: Jeg har nogle ting jeg gerne vil snakke med dig om. Vil du give mig et kald en dag? Så kommer der en sms en halv dag senere: Jeg kan ringe i overmorgen kl. 15, passer det dig? Fint. Så skriver hun sådan et telefonmøde i kalenderen" (Hans, far til 3-årig, der er anbragt)

Han fremhæver også, at sagsbehandleren er fleksibel i forhold til, hvordan kontakten skal foregå. Hans' kone har nogle psykiske vanskeligheder, der gør, at hun har det bedst med at kommunikere med sagsbehandleren over sms. Det er sagsbehandleren også åben over for:⁷

"Det er [sagsbehandleren] helt med på, at gøre det på den måde. Og det synes jeg dælmme er en god ting. I stedet for at sige, at vi lukker hende af, fordi vi skal tale i telefon eller have det på mail." (Hans, far til 3-årig, der er anbragt)

Udfordringer med tilgængelighed og kontakt

Der er også unge, der oplever, at det er svært at få kontakt til deres sagsbehandler, og at det betyder, at de ikke altid kan få svar på deres spørgsmål eller få den viden, de har brug for. Som flere af de andre har de voksne omkring sig, der forsøger at hjælpe dem med at få svar på deres spørgsmål, men for disse unge er det ikke tilstrækkeligt.

Et eksempel på dette er Clara, hvis fortælling uddybes i boksen herunder.



UDFORDRING FOR UNG: MIN SAGSBEHANDLER VENDER IKKE TILBAGE PÅ MINE HENVENDELSER

Clara er 17 år og har boet på sit nuværende opholdssted i ca. et år. Inden da har hun boet på to andre opholdssteder.

Clara har aldrig haft et godt samarbejde med sin sagsbehandler, hvilket hun er ked af. Hun har længe haft en oplevelse af, at hendes sagsbehandler ikke lytter til hende, og fortæller, at hun ofte ikke får svar på sine henvendelser til sagsbehandleren. Hun fortæller blandt andet, at hun ind i mellem kan være vred og frustreret, og at særligt, da hun var yngre kunne hun godt finde på at skrive nogle "grimme ting" til sagsbehandleren. Sagsbehandleren vendte aldrig tilbage på sådanne beskeder, men senere kunne Clara se i forbindelse med en aktindsigt, at sagsbehandleren havde modtaget og journaliseret hen-

⁷ Bemærk Datatilsynets vejledning om, at dataansvarlige – i dette tilfælde kommunen - ikke bør opfordre til, at der sendes følsomme eller fortrolige personoplysninger til dem over usikre forbindelser: <https://www.datatilsynet.dk/presse-og-nyheder/nyhedsarkiv/2020/okt/maa-man-opfordre-borgere-til-at-bruge-en-ukrypteret-forbindelse>

des beskeder. For Clara vidner det om, at sagsbehandleren ikke gad at svare hende, og det undrer Clara, at sagsbehandleren ikke ringede til hende og spurgte, om hun var okay. Hun har haft forskellige sagsbehandlere, og har kontinuerligt oplevet, at hun enten ikke kunne få fat i dem, eller at de ikke vendte tilbage på hendes henvendelser.

Clara oplever, at det er ledelsen på opholdsstedet, der hjælper hende med alt, og giver hende svar på alle spørgsmål. Hun ville gerne have et bedre samarbejde med sin sagsbehandler, og for hende ville det betyde meget, hvis sagsbehandleren ind imellem kontaktede hende:

“At hun bare ringer nogle gange og spørger, hvordan det går, altså at hun laver en opfølgning. Jeg føler ikke, at det er reelt, at det er mig der skal kontakte min sagsbehandler for at få fat på hende. Jeg føler, at det er hende der skal bekymre sig om, hvordan hendes unge har det. Det føler jeg, at hun godt kunne have været bedre til. Jeg føler, at der har været nul samarbejde. Det er jeg faktisk rigtig ked af.”

Eksemplet er anonymiseret

HAR IKKE SAGS- BEHANDLERENS TELEFONNUMMER ELLER MAIL

Emilie på 17 år er også en af dem, der er frustreret over ikke at kunne komme i kontakt med sin sagsbehandler. Hun ved ikke, hvad hun skal gøre, hvis hun har spørgsmål til sagsbehandleren, da hun ikke har sagsbehandlerens mailadresse eller telefonnummer. Hun fortæller, at hun kan tage fat i sin fars kone, som så kan skrive til sagsbehandleren. Hun ville dog gerne have mulighed for selv at kunne kontakte sagsbehandleren. Da vi talte med Emilie, var hun utålmodig efter en afklaring i forhold til sin skolesituation efter sommerferien, og ville gerne have mulighed for at kontakte sagsbehandleren og spørge, om der var noget nyt.

Enkelte af forældrene oplever også, at det kan være svært at få fat i deres sagsbehandler, og at der kan gå meget lang tid, før sagsbehandleren vender tilbage med afklaring eller svar på deres henvendelse.

Fx fortæller Jesper:

“Jeg ventede 3 uger på svar sidst jeg sendte end mail. Jeg sender mails, for det kan ikke hjælpe, at jeg ringer. Der er tit optaget. Og så skal man ringe der mellem 8 og 9 om

morgenen, og det kan jeg ikke hvis jeg er på arbejde. Men jeg har prøvet, hvor hun så siger, at hun ringer tilbage senere, men det sker sjældent.” (Jesper, far til 16-årig, der er anbragt)

Jesper oplever, at det varierer meget, hvor svært det er at komme i kontakt med sagsbehandleren, og at det blandt andet afhænger af, hvor mange møder sagsbehandleren har en given dag. Han har forståelse for, at sagsbehandlerne har travlt, men er frustreret over at skulle vente. Han oplever ofte, at der ikke er tid nok på møder med sagsbehandleren til at tale sammen. Så får han at vide, at han skal sende en mail, så vil de vende tilbage. Det fungerer ok, men igen oplever Jesper, at han ofte skal vente længe på et svar.

En anden forælder, Peter, fortæller, at han flere gange har sendt breve og e-mails til deres sagsbehandler. Han får en kvittering for, at de er modtaget, men Peter oplever ikke at få svar eller nogen forklaringer.

Forskelligt, hvor påvirkede de unge er af sagsbehandlerskift

Interviewene med både unge og forældre vidner om, at mange skift i sagsbehandlere – som borgerne vel at mærke ikke selv har ønsket – kan være en udfordring i forhold til at sikre god vejledning. Dels udfordrer det relationen og samarbejdet imellem de unge eller forældrene og sagsbehandleren. Dels kan det gøre det sværere at få adgang til vejledning, hvis man på grund af mange skift ikke kender sin sagsbehandler eller ved, hvem der er ens sagsbehandler.

Blandt de unge, vi har talt med, er det meget forskelligt, hvor påvirkede de har været af skiftene i sagsbehandler.

Nogen af de unge fortæller, at de har oplevet mange sagsbehandlerskift, men at det ikke har været svært for dem, fordi de alligevel ikke kender deres sagsbehandler ret godt. Det gælder fx Christian på 15 år, der fortæller, at han har mødt sin sagsbehandler nogle få gange, og hver gang var det en ny. Han har også haft en sagsbehandler, som han aldrig nåede at møde. Han mener, at han har haft tre eller fire forskellige sagsbehandlere. Når han har skiftet sagsbehandler, har det været hans forældre, der har fortalt ham det. Det har dog ikke været svært for ham at skifte, fordi han alligevel ikke har kendt nogen af dem ret godt.

Andre af de unge har været meget påvirket af de mange skift i sagsbehandlere. Fx fortæller Emilie, at hun hver gang har oplevet det som et svigt, når hun fik en ny, og at det har påvirket hende tillid til dem:

SAGSBEHANDLER- SKIFT KAN UDFORDRE RELATIONEN

"Man føler sig svigtet, jeg følte mig i hvert fald svigtet af mine sagsbehandlere. Fordi de ikke hjalp. Så sagde de, vi skal nok hjælpe dig, så fik jeg en ny sagsbehandler. Så jeg stolede ikke, jeg stoler ikke på mine sagsbehandlere." (Emilie, 17 år)

For forældrene kan skiftene skade samarbejdet

Flere af forældrene fremhæver ligesom de unge, at de har oplevet mange skift i sagsbehandlere. For mange af dem har det bidraget negativt til et samarbejde med kommunen, der i forvejen ikke er godt. Fx fortæller Anette, at de maksimalt har haft den samme sagsbehandler et år af gangen:

"Der går ca. mellem et halv år eller et år, og man får det ikke at vide. Så er det først, når man henvender sig dernede, hvor de siger: Hun er væk, du har nu hende her (...) Hver gang jeg får en ny sagsbehandler, så sidder vi og forventningsafstemmer, for de er godt klar over, at tilliden fra vores side bliver mindre og mindre. Hvis man hele tiden skal starte forfra med en ny, så bruger man et par måneder på at hun/han kommer ordentlig ind i sagen, og så går der et par måneder mere, og så kommer der en ny. Vi forventningsafstemmer rigtig meget." (Anette, mor til 17-årig, der er anbragt)

Der er dog også forældre, der fortæller, at de har et bedre samarbejde med deres nuværende sagsbehandler end med de tidligere. For disse forældre har skiftet dermed bidraget positivt til samarbejdet med kommunen.



UNGE OG FORÆLDRES GODE ERFARINGER OG ØNSKER

- Voksne i de unges nærmiljø spiller en vigtig rolle i forhold til at sikre de unge adgang til den vejledning, de har behov for. De voksne kan både selv give vejledning og fungere som mellemlid ved at bringe de unges spørgsmål videre til sagsbehandleren.
- Det er rart for de unge at kunne få vejledning af de voksne i nærmiljøet. Det er dog samtidig vigtigt for de unge at have deres sagsbehandlers telefonnummer og have mulighed for selv at kunne tage kontakt, hvis de ønsker det.
- For flere af forældrene spiller deres støtteperson efter § 54 en afgørende rolle i forhold til at sikre, at de får relevant vejledning. Dette bekræftes af de foreninger, vi

har talt med, som repræsenterer forældre til anbragte børn og unge.

- Både de unge og forældrene fremhæver det som positivt, når sagsbehandleren vender hurtigt tilbage på deres henvendelser. Gerne med en sms om, at han ringer tilbage senere. En forening, der repræsenterer forældrene, fremhæver, at mange forældre oplever, at sagsbehandleren ikke vender tilbage på deres henvendelser.
 - Når sagsbehandleren selv kontakter de unge – enten for at give en besked eller for at følge op på, hvordan det går – kan det give de unge en oplevelse af, at sagsbehandleren stiller sig til rådighed, og dermed øge de unges oplevelse af, at sagsbehandleren er tilgængelig. En forening, der repræsenterer forældrene, vurderer, at dette også gælder for mange af dem.
-

Rammer for vejledningen

Dette kapitel handler om rammerne for kommunernes vejledning til børn og unge i udsatte positioner og deres forældre.

Rammerne for vejledningen er afgørende i forhold til at sikre, at vejledningen er tilpasset borgerens situation og forudsætninger, så borgerne kan modtage og forstå vejledningen.

Kapitlet belyser

- hvor og hvordan vejledningen foregår
- hvordan kommunerne arbejder med at tilpasse vejledningen til borgernes situation og forudsætninger og gøre den forståelig.
- borgernes oplevelse af, om vejledningen er tilpasset deres situation og forudsætninger, og hvad der kan bidrage til at understøtte det.

KAPITLETS HOVEDPUNKTER

Kommunernes beskrivelser af rammer for vejledningen:

- Det kan være udfordrende for kommunerne at give vejledning, der når omkring alle relevante forhold, og samtidig er tilpasset borgerens situation og forudsætninger. De ser sig derfor ofte nødsaget til at prioritere og sprede vejledningen ud over flere gange.
- Kommunerne fortæller, at vejledningen primært foregår på møder. Den kan dog også ske telefonisk og skriftligt. Det afhænger af situationen, indholdet i vejledningen og borgernes forudsætninger.
- For at tilpasse vejledningen til borgerens situation og forudsætninger, og sikre sig, at den er forståelig for borgerne, gør kommunerne blandt andet brug af gentagelser, opfølgning og forskellige redskaber til at understøtte vejledningen visuelt – fx tavler og tegninger. De er desuden meget optaget af at tilpasse deres sprog til borgeren.
- Nogle af kommunerne har gode erfaringer med at supplere den mundtlige vejledning med skriftlig vejledning fx i form af mødereferater og pjecer.

Borgernes beskrivelser af rammer for vejledningen:

- De unge fortæller, at de primært modtager vejledning fra sagsbehandleren på møder. Forældrene modtager vejledning fra sagsbehandleren på mange forskellige måder.
- De unge og forældrene oplever overvejende, at deres sagsbehandler taler et let forståeligt sprog. Fra deres perspektiv er den primære udfordring ikke, at de ikke forstår, hvad sagsbehandleren siger – men at de savner vejledning om en række forhold. Det kan skyldes, at de ikke har fået vejledning om disse forhold. Men det kan også skyldes, at sagsbehandleren ikke har formået at gøre vejledningen forståelig og tilpasse den til deres situation og forudsætninger.
- Nogle unge og forældre har gode erfaringer med, at kommunen bruger fx tavler til at understøtte vejledningen og med at modtage referater fra møder som skriftligt supplement til den mundtlige vejledning.
- Særligt forældrene efterspørger dog mere og bedre skriftlig vejledning, fx om processen og deres rettigheder som forældre til et anbragt barn. Det er vigtigt for dem at kunne tilgå vejledningen på et tidspunkt, hvor de er klar til det – frem for fx at modtage den samtidig med, at de får at vide, at deres barn skal anbringes.

KOMMUNERNES PERSPEKTIV PÅ RAMMER FOR VEJLEDNINGEN

Denne første del af kapitlet handler om kommunernes perspektiv. Det vil sige, hvad kommunerne fortæller om de praktiske rammer for vejledningen, og om, hvad de gør for at tilpasse vejledningen til borgernes situation og forudsætninger.

Udfordring at vejlede om alle forhold og samtidig tilpasse vejledningen til borgeren

Grundlæggende beskriver kommunerne, at det kan være udfordrende at give vejledning, der når omkring alle relevante forhold, og samtidig er tilpasset borgerens situation og forudsætninger.

GOD VEJLEDNING KRÆVER FLEKSIBILITET

God vejledning forudsætter ifølge sagsbehandlerne i interviewkommunerne, at de er fleksible, lyttende og har fokus på de forhold, borgeren selv bringer op. Det kan betyde, at de ikke altid kan nå omkring alle de forhold, de selv gerne ville vejlede om ved et givent møde. Som en sagsbehandler fremhæver er

kunsten derfor at have overblik over, hvad man har fået vejledt om, og hvad man skal huske at tage op næste gang eller eventuelt ringe og informere forældrene om. Sagsbehandlerne lægger dog ikke skjul på, at det er en krævende opgave altid at få givet relevant og tilstrækkelig vejledning – og at det også er en opgave, de ikke altid lykkes med. En anden sagsbehandler i samme kommune siger:

“Vi ser det som en del af vores vejledningspligt at fange vejledningsbehov, der kommer frem i den enkelte samtale. Men det er også det, der er det svære. Det er der, vi kan overse noget, vi kan være for trætte, det kan være det forkerte match imellem os og borgeren. Men det er også det, der kan give den helt rigtige gode oplevelse både for os, og for dem der sidder over for os. Fordi vi følger med og tilpasser”. (Sagsbehandler)

*“Der kan være mange ting, der gør, at vi ikke får det frem, vi skal”
(Sagsbehandler)*

I mange tilfælde oplever kommunerne derfor, at det er nødvendigt – som det også fremgår af eksemplet herover – at prioritere i vejledningens indhold, og at sprede vejledningen ud, så borgerne ikke får al information på én gang.

“Det er begrænset, hvor meget man kan præsentere et barn for”

I forhold til børn og unge fremhæver en sagsbehandler, at det er begrænset, hvor meget vejledning man kan give et barn eller en ung på én gang:

*“Der er begrænsninger for, hvor meget man kan præsentere et barn for, hvor meget kan et barn tage ind. Nogen gange ender man med at få den der samtale, hvor barnet siger: “Det ved jeg ikke”, “det kan jeg ikke huske”, “det ved jeg ikke”. Og så skal man måske bare konstatere, at så bliver samtalen kort, og så kan man, hvis man har mulighed for det, tage en opfølgende samtale inden for kort tid”
(Sagsbehandler)*

Sagsbehandleren har gode erfaringer med at holde flere, kortere møder med børn og unge. Hun understreger dog samtidig, at det ikke er en god løsning for alle børn og unge - fx ikke for dem, der er trætte af at tale med kommunen.

En sagsbehandler i en anden kommune fortæller tilsvarende, at hun oplever, at det er meget forskelligt, hvad børnenes behov er, første gang de mødes. Hun vil altid vejlede om “hvad vi sidder her for”, som hun siger, men derudover kan samtalerne udfolde sig meget forskelligt:

“Vi hører dem selvfølgelig, hvordan de har det, og hvad de går og kæmper med. Selvfølgelig vejleder jeg dem i, hvem

jeg er, hvad jeg laver, men nogle gange så lytter vi jo også bare meget til de unge, og prøver at finde ud af, hvordan vi kan hjælpe dem bedst. (...) Det er meget forskelligt. Det afhænger af samtalen og barnets modenhed og fornemmelser for dem. Men selvfølgelig fortæller vi dem, hvad vi sidder her for. Og jeg fortæller også altid til en afslutning, hvad der skal ske efterfølgende.” (Sagsbehandler)

Prioriterer at imødekomme forældrene

I forhold til forældrene fortæller nogle af sagsbehandlerne på samme måde, at ind i mellem de ser sig nødsaget til at prioritere at imødekomme forældrene, frem for at insistere på at vejlede om alle relevante forhold med det samme. En sagsbehandler fortæller:

” Det er jo vigtigt for os at få fortalt dem om deres rettigheder, men det er ikke altid det, der er det vigtigste. De kommer ikke til at føle sig mere mødt ved, at vi sidder og fortæller dem om alle deres rettigheder. Det er mere, at vi møder dem i ting, som de selv føler er en udfordring, om at rumme og være i det, der er skidesvært for dem at acceptere. Altså nu er der nogen, der trækker noget ned over hovedet på dem, som de faktisk ikke har lyst til. Det er mere det, man skal være i.” (Sagsbehandler)

” Det er jo vigtigt for os at få fortalt dem om deres rettigheder, men det er ikke altid det, der er det vigtigste” (Sagsbehandler)

Som beskrevet i kapitel 2 hænger vejledning, samarbejde og inddragelse af borgerne uløseligt sammen. Det kræver en form for relation og en eller anden grad af samarbejde at kunne give og modtage vejledning – og jo bedre relationen og samarbejdet er, desto bedre kan vejledningen blive.

Derfor er det en central udfordring for kommunerne, hvordan de i en vejledningssituation skal prioritere imellem at vejlede om alle relevante forhold, og arbejdet med relationen til borgeren. Og derfor er det relevant at overveje, hvordan og hvornår vejledningen gives.

De praktiske rammer

I forhold til, hvor og hvordan vejledning gives, fortæller kommunerne, at det afhænger af situationen, indholdet og borgernes forudsætninger. Meget vejledning kan gives telefonisk, men der er også vejledning, som de som udgangspunkt altid vil give ved et fysisk møde. De fremhæver, at der kan være fordele ved begge dele.

Afhænger af situationen, indholdet og borgernes forudsætninger

Kommunerne fortæller, at vejledningen kan gives på mange forskellige måder. Det kan fx være ved fysiske møder, telefonisk, virtuelle møder, over SMS eller skriftligt. Hvordan det

foregår, afhænger af situationen, relationen til borgeren, borgerens forudsætninger, og indholdet af den vejledning, de skal give.

En sagsbehandler i en af kommunerne fortæller, at de gerne vil holde flest mulige fysiske møder med børn, unge og forældre, blandt andet for at etablere en relation. Der er dog også vejledning, de som udgangspunkt godt kan give telefonisk. Det afhænger meget af borgerens forudsætninger, herunder, hvor godt de taler og forstår dansk:

"Hvis det er mindre ting, og hvis man ved, at det er forældre, der taler og forstår dansk, og, sådan generelt, så er der egentlig flere ting man kan gøre over telefon. Jeg skulle for eksempel partshøre en mor her den anden dag i forhold til en børnefaglig undersøgelse, som jeg vidste, at hun ville være med på, og ville være enig i. Så det gjorde jeg over telefonen, fordi det var rimelig hurtigt og gøre. Der var ikke nogen grund til, at hun skulle komme op til os bare for det. Andre gange, når jeg fx har en familie, der ikke taler så godt dansk, så gør vi det fysisk hver gang der er bare den mindste ting, og vi gør det med tolk. Fordi vi skal være sikre på, at de forstår." (Sagsbehandler)

"GENTAGELSESVejledning"

Nogle af kommunerne fremhæver, at den indledende vejledning om, hvor borgerne skal henvende sig, som oftest bliver givet telefonisk. Derudover vil de ofte give "gentagelsesvejledning" telefonisk. Dvs. vejledning, der er blevet givet én gang på et fysisk møde, men som borgerne skal have igen – enten fordi kommunen vurderer det, eller fordi borgeren selv efterspørger det. En sagsbehandler fortæller:

"Man kunne godt have den første snak omkring anbringelse, tale om, om det skal være med eller uden samtykke og rettigheder i den forbindelse, måske også støtteperson og de forskellige muligheder. Have den snak ansigt til ansigt som det første. Og så have de her gentagelser telefonisk. Det er ofte det, der sker." (Sagsbehandler)

Betydningen af et fysisk møde

Når sagsbehandlerne skal give børn, unge eller forældre besked om en afgørelse og give vejledning i den forbindelse fortæller flere, at de som udgangspunkt gerne vil mødes fysisk. Det gælder især i de tilfælde, hvor de forventer, at borgeren vil være utilfreds med afgørelsen. Hvis de omvendt ved, at borgeren vil blive glad for afgørelsen, kan de dog godt finde på at give beskeden telefonisk.

Sagsbehandlerne fremhæver generelt, at det fysiske møde giver dem bedre mulighed for at aflæse borgerne og sikre sig, at de har forstået vejledningen. En sagsbehandler siger:

"Jeg har flere forældre, der kognitivt er meget dårlige. Jeg skal kunne se dem i øjnene for at se, om der er noget, de har brug for at vide, og for at fornemme, om de har forstået, hvad jeg har forklaret. Eller om de bare siger: "Ja ja"." (Sagsbehandler)

Nogle af sagsbehandlerne fortæller, at de lægger vægt på at holde fysiske møder i komplicerede sager – blandt andet for at understøtte samarbejdet.

"En køretur eller gåtur kan gøre, at vi faktisk kan finde ud af, hvad det reelt handler om, så de kan få den rigtige vejledning" (Sagsbehandler)

En af sagsbehandlerne understreger, at det fysiske møde kan være afgørende i forhold til at "aflæse de unge" rigtigt og dermed få spurgt ind til de rigtige ting, og givet den rigtige vejledning. Hun har særligt gode erfaringer med fysiske møder, der ikke foregår i et mødelokale:

"Rigtig ofte med de unge, så har man 20 gange fået at vide, at "jeg har det fint" og "der er ikke noget", men man kan aflæse i deres kropssprog, at de bliver ved med at invitere. Eller de ringer måske bare for at sige ingenting. Der kan en køretur eller gåtur gøre, at vi faktisk kan finde ud af, hvad det reelt handler om, så de kan få den rigtige vejledning. Særligt køreturen er god, når man ikke sidder over for hinanden fysisk, men kan sidde ved siden af hinanden og kigge ud af vinduet eller være fælles om noget tredje." (Sagsbehandler)

Fordele ved telefonisk vejledning

I en af kommunerne fortæller sagsbehandlerne, at de oplever, at nogle borgere siger mere og taler mere frit i telefonen, end de gør ved fysiske møder. Det gælder blandt andet for nogle af de unge:

"En del unge har, i forlængelse af perioden med restriktioner pga. COVID-19, spurgt, om de ikke bare kan tale i telefon. Hvor vi normalt ville tænke, at man skulle mødes eller så skulle det foregå virtuelt. Men at tale i telefon sætter de unge fri, de skal ikke tænke over øjenkontakten, den overvågede fornemmelse er der ikke, når man taler i telefon. Og det gør også, at vi kan komme ind og vejlede, fordi vi finder ud af, hvad det faktisk handler om." (Sagsbehandler)

RART MED VEJLEDNING PÅ AFSTAND

En anden kommune har ligeledes erfaret, at det for nogle borgere kan være rart at modtage vejledning på afstand:

”Det kan faktisk nogle af de erfaringer, vi har gjort os under alt det her nedlukning. For nogle borgere kan det faktisk være rart med noget distance. Vi kan godt tage noget på skærmen eller på telefonen. Det kan egentlig være meget rart.” (Sagsbehandler)

Samtaleredskaber og sprog

De sagsbehandlere, vi har talt med, gør sig mange overvejelser om, hvordan de kan tilpasse vejledningen til borgernes forudsætninger og gøre den forståelig. Flere af dem fremhæver i den forbindelse forskellige samtaleredskaber. De giver desuden eksempler på, hvordan de forsøger at tilpasse deres sprog til borgernes forudsætninger.

Samtaleredskaber

For at understøtte at borgerne forstår vejledningen gør sagsbehandlerne brug af forskellige redskaber i samtalerne med borgerne.

Flere af sagsbehandlerne fremhæver, at det ikke er tilstrækkeligt at spørge borgerne, om de har forstået vejledningen eller har spørgsmål. Deres erfaring er, at mange – forældre såvel som børn og unge – hurtigt vil sige, at de har forstået vejledningen, uden at det nødvendigvis er tilfældet.

Gentagelser og opfølgning

Flere af de interviewede sagsbehandlere beskriver, at de ofte gentager vejledning mange gange. Både på samme møde og efterfølgende, ved møder og telefonsamtaler. De beskriver dette som et helt centralt redskab i forhold til at understøtte, at borgerne forstår vejledningen. Det er samtidig en måde for sagsbehandlerne at understøtte, at deres vejledning når omkring alle relevante forhold. En sagsbehandler siger:

”Det handler om gentagelser og opfølgninger. Hele tiden referere tilbage til ”det var det her, vi snakkede om”.” (Sagsbehandler)

Gentagelser og opfølgning fremhæves af flere sagsbehandlere som særligt relevant i forhold til forældre, hvis børn skal anbringes. Særligt, hvis de fornemmer, at forældrene i situationen, hvor de får beskeden, har svært ved at tage imod vejledning om den videres proces, deres støttemuligheder og rettigheder. En sagsbehandler fortæller:

”Typisk synes jeg at det kræver en opfølgning på, hvad det egentlig var, vi snakkede om i sidste uge. Nogen forældre, når de hører anbringelse, så tager de faktisk ikke mere ind.

**IKKE NOK AT
SPØRGE, OM
BORGEREN HAR
FORSTÅET VEJ-
LEDNINGEN**

**SVÆRT AT
MODTAGE
VEJLEDNING
SAMMEN MED EN
SVÆR BESKED**

Der skal man være sikker på, at man får givet dem vejledning igen, og får snakket om, hvad der fx ligger i § 54 og hvorfor det er en god idé.” (Sagsbehandler)

Som denne sagsbehandler siger, handler det også om, at borgerne ofte ikke kan modtage og forstå al relevant vejledning på én gang. Dette uddybes i kapitel 5.

Sagsbehandlerne i nogle af kommunerne fortæller, at de altid gør meget ud af at sikre sig, at borgerne ved, hvor de skal henvende sig, hvis der opstår spørgsmål efter et møde. På den måde kan borgerne selv gøre opmærksomme på, hvis de har behov for en gentagelse:

”Når ting bundfælder sig, så kan der dukke en masse spørgsmål op. Så det er også noget af det, jeg bringer op til møderne: Hvis nu der dukker spørgsmål op, hvem skal I så have fat i, og hvordan gør I det. Så man på et møde også ligesom får en sikkerhed for, at der er også en livline, hvis det her overhovedet ikke giver mening.” (Sagsbehandler)

En af dem, der arbejder som fremskudt sagsbehandler i denne kommune fortæller, at hun nogle gange har lavet en aftale med en ung eller en forælder om, at hun vil ringe tilbage dagen efter mødet, så de kan samle op på snakken og på, om de har nogen spørgsmål. Hun fremhæver dog, at det også ligger i hendes funktion at hun har tid til dette, hvilket ikke nødvendigvis gælder for de af hendes kollegaer, der er myndigheds-sagsbehandlere.

Spørge ind og bede dem genfortælle

Nogle af sagsbehandlerne fortæller, at de ofte forsøger at få en fornemmelse af, hvor meget borgerne har forstået, ved at stille spørgsmål til dem. En sagsbehandler fortæller i forhold til børn og unge:

”Man pejler sig ind på det, når man sidder over for barnet, hvor man sådan laver nogle lakmusprøver på, om de har forstået, hvad man har sagt undervejs. (Sagsbehandler)

En sagsbehandler i en anden kommune gør ofte brug af at ”tjekke ind” med borgerne, som hun siger. Dvs. at spørge ind til borgernes overvejelser, og hvad de hører hende sige. Jo bedre hun kan få dem til at sætte ord på, hvad de hører og tænker, desto bedre kan hun vejlede dem. Hun giver et eksempel på, hvordan hun bruger det i forhold til vejledning til forældre om betydningen af, om de samtykker til en anbringelse eller ej:

”Vil du lige forklare med dine egne ord, hvad vi har aftalt, hvad har du hørt mig sige?” (Sagsbehandler)

"Det handler jo om gentagelser, men også om at tjekke ind med forældrene og forventningsafstemning. Fx sige: "Hvad tænker I, er det noget i vil samtykke til?" Det ved de måske ikke, og så kan man prøve at spørge lidt ind til, hvorfor er det du vil samtykke eller hvorfor tænker du, at du ikke vil samtykke. Prøve at se, om man kan få dem til at sætte ord på, hvad der ligger bag det. Forventer de fx, at hvis jeg siger ja, så får jeg mere samvær? Det ser vi nogen gange. Og så skal man jo have forklaret, at det er ikke det, det handler om. Du er ikke stillet bedre i forhold til samvær, om du samtykker eller ej." (Sagsbehandler)

I en af kommunerne fremhæver de desuden, at det er værdifuldt at have andre med til møder, som kender borgerne bedre end sagsbehandleren selv. Det kan fx være en bisidder, en lærer, en psykolog eller familiebehandler. Denne sagsbehandlers erfaring fra netværksmøder, hvor der netop deltager flere fagpersoner, der kender borgerne, er, at disse fagpersoner har en bedre fornemmelse af, hvad borgeren har og ikke har forstået. På den baggrund kan de være med til at stille spørgsmål og "være nysgerrige på borgerens vegne", som sagsbehandleren formulerer det.

Tilpasning af sproget

De sagsbehandlere, vi har talt med, er generelt meget optaget af at tilpasse deres sprog til borgeren. Det fremhæver de som helt nødvendigt i forhold til at sikre, at borgeren forstår vejledningen.

En sagsbehandler fortæller, at hun særligt over for børn og unge går meget op i at undgå at bruge ord som "udvikling", "trivsel" eller "fastholdelse i uddannelse". I stedet for sidstnævnte vil hun fx sige, at det handler om at du skal blive bedre til at komme i skole. En kollega fortæller supplerende, at det i høj grad også handler om at tilpasse sproget til den enkelte borger:

"Hvis vi har nogle meget veluddannede forældre, så er det én måde, at vi skal italesætte ting på. Der kan vi godt bruge ord som retssikkerhed og journalpligt. Hvis det er nogen som har knapt så mange ressourcer, så vil jeg mere sige: "Jeg skriver det her ned. Så vi altid kan gå tilbage og se, hvad er det vi har talt om til møderne. Du kan også få lov til at se det, hvis du har brug for det på et tidspunkt." Og hvis det er til de unge, så siger vi det også på en anden måde." (Sagsbehandler)

I en af kommunerne fortæller de, at de generelt er meget optaget af relationen til borgerne og derfor også har stort fokus på deres sprogbrug. En sagsbehandler fra denne kommune,

UNDGÅR ORD SOM "UDVIKLING" OG "TRIVSEL"

der arbejder med unge, fortæller som eksempel, at hun altid prøver at henvise til noget, de unge kan relatere til, når hun skal forklare dem, hvad en børnefaglig undersøgelse er:

"Nogen gange fungerer det godt at sammenligne det med at udfylde en blå bog i skolen. Det er noget, de fleste kender til, hvis de har en vis alder. Hvis jeg har en information om den unge inden, fx hvis jeg ved, at de går til karate, bruger jeg det til at sige: "Vi kommer fx til at snakke en hel masse sammen om at gå til karate. Det er fordi det er vigtigt for mig i den børnefaglige undersøgelse, at jeg ved noget om, hvad du godt kan lide at lave"." (Sagsbehandler)

Sproglige vanskeligheder og brug af tolk

I forhold til sprogbrug er der også flere af sagsbehandlerne, der fremhæver, at det er vigtigt at være opmærksom på, hvor godt borgerne forstår dansk.

En sagsbehandler fortæller, at hvis borgerne ikke forstår eller taler godt dansk, vil de som regel vil have en tolk med. De sætter desuden ekstra tid af til at forklare om lovgivningen og hvorfor hun som sagsbehandler gør, som hun gør. Hun fremhæver også, at det i disse situationer kan være særligt vigtigt at supplere den mundtlige vejledning med noget skriftligt.

En sagsbehandler fra en anden kommune oplever, at hun nogle gange skal være lidt insisterende over for forældre med etnisk minoritetsbaggrund for at få en tolk med til møderne. Hun oplever ofte, at de ikke ønsker det. Men det er vigtigt for hende i forhold til at sikre, at de forstår vejledningen, og at hun forstår dem:

"Jeg ringer nogle gange til dem, hvis jeg kan se på navn eller ud fra underretningen, at forældrene måske ikke forstår så meget dansk. Så prøver jeg at ringe til dem og få et kort indtryk af dem i forhold til, hvor meget eller lidt dansk de kan. Og så kan jeg være rimelig hurtig der til at sige, at til vores møde vil der også være en tolk, så vi sikrer, at vi forstår hinanden. Der har jeg også prøvet, at de siger, at det har de slet ikke behov for. De forstår mig så fint, hvor jeg så måske siger: Jeg har brug for at sikre mig, at jeg forstår jer." (Sagsbehandler)

FLERE ØNSKER IKKE TOLK

Skriftlig og visuel understøttelse af vejledningen

I alle interviewkommuner arbejder de i et eller andet omfang med skriftlig vejledning, blandt andet i form af referater fra møder og forskellige pjecer. Flere af dem fortæller også, at bruger forskellige metoder til visuelt at understøtte vejledningen på selve mødet. Det bidrager til at gøre vejledningen forståelig og tilgængelig for borgerne.

Nogle af de unge og forældre, vi har interviewet, efterspørger mere skriftlig vejledning. Dette uddybes i anden del af kapitlet om borgernes perspektiv.

Referater og pjecer

Hvad angår mødereferater vurderer nogle af sagsbehandlerne, at der umiddelbart er mange borgere, der ikke læser dem. De er dog samtidig bevidste om, at borgerne får meget mundtlig vejledning, og at det kan være svært at huske det hele – særligt, hvis vejledningen er blevet givet i en situation, hvor borgeren var presset. Derfor vurderer de, at referater i nogle tilfælde kan være et godt supplement til den mundtlige vejledning.

PJECER

To af kommunerne fortæller desuden, at de har en pjece om henholdsvis den børnefaglige undersøgelse og om samvær. Den ene kommune fortæller, at pjecen om den børnefaglige undersøgelse altid sendes ud til borgerne før det møde, hvor de skal tale om undersøgelsen:

“Vi har et lille katalog om undersøgelsen, som vi også altid sender med, hvor hele forløbet bliver beskrevet, så de kan orientere sig inden vores møde. På den måde sikrer vi os også, at hvis der er et eller andet, jeg glemmer at få sagt til mødet, så har de det i hvert fald stående i deres e-boks.”
(Sagsbehandler)

I bilag 2 fremgår et uddrag af denne pjece om den børnefaglige undersøgelse.

Den anden kommune fortæller, at de har en pjece om samvær, som de dog ikke selv har udviklet, men som de giver unge og forældre med, “hvis vi er rigtig gode”, som en af dem siger.

Visuelle redskaber

Flere af kommunerne fortæller, at de gør brug af forskellige former for redskaber til at understøtte vejledningen på møder, ved at visualisere vejledningens indhold. Det drejer sig om følgende redskaber:

- **Dialogkort**

I en af kommunerne gør de brug af såkaldte dialogkort. Her fremgår der på den ene side en række punkter, sagsbehandleren skal vejlede om. På den anden side er de relevante uddrag af lovgivningen indsat. Kommunen har udarbejdet en række dialogkort, så de er tilpasset forskellige tidspunkter i et sagsforløb. Dialogkortene hjælper sagsbehandleren med at huske, hvad hun skal vejlede om (se også kapitel 5), men

kan også understøtte samtalen med borgeren og borgerens forståelse af vejledningen. I bilag 2 fremgår et eksempel på et dialogkort til brug for vejledning af børn og unge før en anbringelse.

- **Dokumentskabeloner**

En sagsbehandler i en af kommunerne fortæller, at de bruger forskellige dokumentskabeloner til vejledningssamtaler. Hun fremhæver en skabelon hvorpå der er tegninger af forskellige hoveder – fx far, mor, den unge, sagsbehandleren. Denne skabelon kan hun bruge som afsæt for samtalen, fx ved at spørge den unge, hvad hun tror, at sagsbehandleren vil sige i dag. Nogle gange skriver sagsbehandleren nogle af de ting, hun selv og den unge siger, på skabelonen undervejs i samtalen. Men hun sørger også for, som hun siger, at fortælle dem, at *”det er helt okay, hvis de smider den ud eller laver en papirflyver ud af den”*. Hun har gode erfaringer med at bruge skabelonen også til samtaler med unge, som måske umiddelbart synes, at det er åndssvagt:

”Som socialrådgivere skal vi også turde noget mere. Tage nogle af de her skabeloner med til forældrene, eller til nogle af de her 17-årige drenge, som virker enormt hårdkogte og halvkriminelle. Turde at tage de her billeder med alligevel. Så kan det godt være, at de starter med at sige: ”Hold kæft, hvor fucking latterligt”, og så alligevel ser jeg undervejs i samtalen, at det der papir bliver hevet længere og længere frem.” (Sagsbehandler)

- **Tavlesystemer**

I to af kommunerne fremhæver de brug af tavler til visuel understøttelse af indholdet på møder. I en af kommunerne fortæller de fx, at de afholder møder med børn, unge og forældre med afsæt i metoden *”Signs of Safety”*. Her skriver de op på en tavle, hvad der kan være svært, hvad der bekymrer, hvad der fungerer, og hvad der kan reducere bekymringen. Derudover skriver de mål og aftaler. Efter sådan et møde tager alle, inklusiv borgerne, et billede af tavlen, som fungerer som referat. De beskriver desuden, at de nogle gange bruger en tavle til at visualisere forskellige former for anbringelse, når de skal vejlede forældrene om dette – herunder, hvad det betyder, om de vælger at samtykke eller ej. Dette er uddybet i kapitel 5.

- **Tegninger og billeder**

Flere af sagsbehandlerne fortæller, at de bruger tegninger på forskellige måder. I forhold til vejledning om en støtteperson efter § 54 fortæller en sagsbehandler fx, at hun kan finde på at tegne en der græder og en pil hen til et telefonnummer og teksten *”§ 54”*. En kollega fortæller, at hun ligeledes ofte gør

SIGNS OF SAFETY

”Signs of Safety er en metode, der anvendes i børnesager. Metoden har et overordnet mål om at skabe samarbejde og partnerskab med familien om en løsning, der kan skabe sikkerhed og trivsel for barnet.” (Socialstyrelsens hjemmeside)

brug af tegninger, som hun giver borgerne med hjem sammen med tre sætninger "i deres sprog".

Forberedelse til møder

I nogle af kommunerne fremhæver de, at de forsøger at understøtte vejledningen til borgerne ved at forberede dem på møder.

I en kommune fortæller en sagsbehandler fx, at hun har gode erfaringer med at sende et "børnebrev" ud forud for en samtale med et barn. I brevet står, hvad de skal snakke om, at barnet har ret til at have en med, og hvilke emner de skal omkring på mødet.

En sagsbehandler i en anden kommune beskriver et konkret eksempel på, hvordan hun forberedte et 12-årig barn med autisme på deres møde. Eksemplet fremgår af boksen herunder.



GOD ERFARING FRA KOMMUNE: BREV TIL BARN SOM FORBEREDELSE TIL MØDE

Sagsbehandleren fortæller, at hun for nylig har sendt et brev til en 12-årig pige med autisme, som hun skulle mødes med i forbindelse med en børnefaglig undersøgelse. Sagsbehandleren fortæller:

"Hun vil gerne kunne forberede sig på, hvad vi skal tale om på mødet. Jeg beskriver, at vi skal tale sammen både med dig og dine forældre. Vi skal tale om, hvordan det er at være dig, og hvad der kan være svært ved at være dig. Så har jeg beskrevet områderne for en børnefaglig undersøgelse, så jeg skal tale med hende om skolen, hvornår det er godt og svært, hvad hun godt kan lide. Jeg har skrevet lidt spørgsmål under hvert område. Hvad med i fritiden, hvad laver du der. Er det sammen med mor og far. Så er hun ligesom forberedt på det. (...) Jeg skrev også, at den børnefaglige undersøgelse skal laves for at finde ud af, hvordan vi bedst kan hjælpe hende og hendes forældre til at få det bedre i hverdagen."

I en tredje kommune fortæller de blot, at de er opmærksomme på, når de sender en mødeindkaldelse, at den skal bidrage til at forberede borgerne på mødet, fx hvad mødet skal handle om.

Forberedelse til møderne er også noget, nogle af de unge, vi har interviewet, efterspørger.



KOMMUNERS GODE ERFARINGER

- Hvis man skal give god vejledning, der når omkring alle relevante forhold, og samtidig er tilpasset borgerens behov og forudsætninger, er det oftest nødvendigt at prioritere i den enkelte vejledningssituation og sprede vejledningen ud. Det er begrænset, hvor meget man kan præsentere borgerne for på én gang – særligt når der samtidig skal være plads til at arbejde inddragende og have fokus på den gode relation.
- Vejledningens form skal tilpasses indholdet, situationen og borgerens forudsætninger. Noget vejledning kan gives telefonisk, mens anden vejledning – fx om en svær afgørelse – altid skal gives ved et fysisk møde.
- Det kan være en stor fordel at give vejledningen ved et fysisk møde, fordi man som sagsbehandler her bedre kan aflæse borgernes reaktion og fornemme, hvad de har behov for mere vejledning om. Det kan understøtte den gode samtale med borgerne – og dermed vejledningen – hvis det fysiske møde foregår et andet sted end i et mødelokale. Fx på en gå- eller køretur.
- Når samtalen og vejledningen foregår telefonisk kan nogle borgere tale mere frit end ved et fysisk møde. Det giver igen sagsbehandleren bedre mulighed for at tilpasse vejledningen til borgerens behov.
- For at gøre vejledningen forståelig kan det være godt at sagsbehandleren spørger ind til borgernes forståelse af vejledningen. Derudover kræver meget vejledning gentagelse og opfølgning fra sagsbehandlerens side.
- Redskaber til at understøtte vejledningen visuelt kan styrke vejledningen. Fx at skrive eller tegne sammen på en tavle eller et papir. En kommune har gode erfaringer med dialogkort, der visuelt illustrerer de elementer, der skal vejledes om ved et givent møde.
- Det kan styrke vejledningen, at borgerne forberedes godt på møder, og hvad de skal handle om.

BORGERNES PERSPEKTIV PÅ RAMMER FOR VEJLEDNINGEN

Anden halvdel af kapitlet præsenterer borgernes perspektiv på rammerne for vejledningen. Det vil sige hvor og hvordan de modtager vejledning, og om de oplever, at vejledningen er tilpasset deres situation, behov og forudsætninger.

De praktiske rammer

Dette afsnit handler om, hvor og hvordan de unge og forældrene modtager vejledning fra sagsbehandleren.

De unge får primært vejledning ved fysiske møder

De unge, vi har talt med, taler primært med deres sagsbehandler ved møder. Flere fortæller, at møderne som regel foregår på deres anbringelsessted, hvilket de synes er fint. Som beskrevet i kapitel 3 fortæller en del af de unge, at de kun sjældent kontakter deres sagsbehandler og sjældent taler med sagsbehandleren imellem møderne. Imellem møderne kan de dog få vejledning fra andre voksne omkring dem.

Forældrene får vejledning på flere forskellige måder

Interviewene med forældrene vidner om, at de får vejledning på flere forskellige måder. Både ved fysiske møder, telefonisk og skriftligt. De mødes alle ind i mellem med sagsbehandleren, men flere af dem beskriver også, at de jævnligt taler i telefon med sagsbehandleren eller skriver til sagsbehandleren, hvis de har spørgsmål. Nogle fremhæver, at det er vigtigt for dem at "have alting på skrift", fordi de tidligere har oplevet misforståelser og fejl fra sagsbehandlerens side i forbindelse med mundtlig kommunikation.

Borgerne forstår sproget, men mangler vejledning

De unge og forældre, vi har talt med, oplever generelt, at deres sagsbehandlere er gode til at tale et forståeligt sprog. Fx siger 14-årige Jonathan om sin sagsbehandler:

"Når hun snakker gør hun det også, så det er ret forståeligt. Hvert eneste ord, hun siger, det er forståeligt. Hun snakker ikke som om, at jeg er en baby, men heller ikke som om, at jeg er en eller anden voksen, der forstår alt." (Jonathan, 14 år)

"Hun snakker som om, at hun snakker til mig." (Jonathan, 14 år)

For borgerne er udfordringen i forhold til den vejledning, de får fra sagsbehandleren, dermed ikke, at sagsbehandleren ikke formår at tale et forståeligt sprog. Det er snarere – for nogle af de interviewede borgere – at de savner vejledning om flere relevante forhold (uddybes i kapitel 5). Det kan skyldes, at de ikke har fået denne vejledning. Det kan også skyldes, at sagsbehandleren ikke har formået at gøre vejledningen forståelig

for dem, fx fordi den ikke i tilstrækkelig grad var tilpasset deres situation og forudsætninger.

Flere af forældrene beskriver, at de i retrospekt havde svært ved at tage imod vejledning i situationen, da de fik besked om, at deres barn skulle anbringes. Som beskrevet ovenfor er interviewkommunerne umiddelbart bevidste om denne problematik. Den understreger behovet for gentagelse af vejledning, som flere af kommunerne allerede praktiserer. Problematikken peger også på, at en endnu højere grad af skriftlig understøttelse af vejledningen end det, kommunerne i denne undersøgelse beskriver, kunne være relevant. Dette uddybes i afsnittet om skriftlig understøttelse nedenfor.

Skriftlig og visuel understøttelse af vejledningen

Nogle af de interviewede unge og forældre har gode erfaringer med, at kommunen understøtter vejledningen til dem ved brug af skriftligt materiale eller ved at visualisere vejledningen. Der er dog også nogle, særligt af de unge, der ikke mindes at have modtaget noget på skrift fra kommunen – end ikke en afgørelse. Nogle af både de unge og forældrene efterspørger, at kommunerne i højere grad supplerer den mundtlige vejledning med skriftligt materiale.

Gode erfaringer med skriftlig og visuel understøttelse

Tre af forældrene og en enkelt af de unge beskriver konkrete gode erfaringer med skriftlig og visuel understøttelse af vejledningen.

Anette, som er mor til en ung, der er anbragt, fortæller, at det gode samarbejde med hendes nuværende sagsbehandler blandt andet skyldes, at Anette får referat fra alle møder:

“Noget nyt, det er, at jeg får et referat. Det er ikke bare et referat, det fylder altså to sider, og der står alt, hvad vi har snakket om. Og jeg kan genkende mig selv, og det jeg har sagt, og alt det, der står. Der er ikke nogle fejl i, hun skriver alt det ned, som vi snakker om, sådan som det er. Der bliver ikke lavet nogen fortolkninger.” (Anette, mor til 17-årig der er anbragt)

Anette havde talt med sagsbehandleren om, at hun over årene har udviklet en mistro over for kommunens sagsbehandler, og at hun har oplevet, at mange af dem ikke var kompetente. Det blev afsættet til, at de aftale, at Anette skulle have referater fra alle deres møder.

Et andet eksempel er Hans. Eksemplet uddybes i boksen herunder.

GLAD FOR MØDEREFERATER



GOD ERFARING FRA FORÆLDRE: SAGSBEHANDLEREN BRUGER EN TAVLE TIL AT SIKRE, AT ALLE BLIVER HØRT

Hans og hans kone har i dag en sagsbehandler, som de er glade for. En af udfordringerne for Hans og hans kone har været, at deres søns plejefamilie ikke har ønsket at samarbejde med dem som biologiske forældre, og ifølge Hans har fortalt sagsbehandlerne løgne om Hans og hans kone. Samtidig har Hans og hans kone oplevet, at de ikke er blevet hørt eller inddraget. Det har medført, at samarbejdet med plejefamilien er meget udfordret og at deres tillid til kommunens sagsbehandlere er meget begrænset. Noget af det, den nye sagsbehandler ifølge Hans gør godt, er, at hun samler Hans, hans kone og plejefamilien til møder, og bruger en tavle til at understøtte, at alle føler sig hørt. Sagsbehandleren skriver de punkter op på tavlen, som de skal tale om, og skriver herefter "forældre" og "plejeforældre" under hvert punkt. På den måde sikrer hun sig, at begge parter bliver hørt. Hans fortæller, hvad det betyder for ham:

"Det giver jo en ro i, at vi skal nok blive hørt. Hende der var der før, hun kom bare med, at plejefamilien havde fortalt sådan og sådan, uden at vi fik mulighed for at sige noget eller gøre indvendinger. Vi havde ingen rettigheder, plejefamilien talte altid sandt."

Selvom der ikke decideret er tale om vejledning her, så bruger sagsbehandleren tavlen til at styrke samarbejdet med Hans og hans kone, såvel som samarbejdet mellem Hans, hans kone og plejefamilien. Det giver et bedre grundlag for at de hver især kan give og modtage vejledning.

Eksemplet er anonymiseret

Louise fortæller om et konkret greb, som hendes sagsbehandler gør brug af – og som virker godt for Louise:

"Det grønne er det positive, det blå er dét, vi skal fokusere på, og det røde er det negative."
(Louise, mor til 2-årig, der er anbragt)

"Til opfølgingsmøderne bliver der skrevet med grøn, blå og rød. Og når noget er færdigt, tager jeg et billede af det, så jeg selv har det. En ting er, at det bliver skrevet ned i hand-leplaner og alt det der. Det fatter jeg ikke en brik af, når det står der. Fordi de ikke direkte skriver 'jeg skal fokusere på de her ting'. Men det gør de så med grøn, blå og rød." (Louise, mor til 2-årig der er anbragt)

PJECE: "DET HAR DU RET TIL"

Socialstyrelsen har udgivet en pjece ved navn "Det har du ret til – til forældre, hvis barn er anbragt eller skal anbringes" (Socialstyrelsen, 2014). Den kan findes på Socialstyrelsens hjemmeside.

Den unge, som er det sidste eksempel, er Astrid. Hun fortæller, at hun fik et hæfte om sin anbringelse, som sagsbehandleren havde lavet. Det oplevede hun som god vejledning, fordi det hjalp hende til at forstå grundlaget for afgørelsen såvel som processen. Dette eksempel uddybes i kapitel 5.

Efterspørger mere skriftlig vejledning

En af de unge og tre af forældrene efterspørger meget eksplicit mere skriftlig vejledning.

16-årige Benjamin efterspørger en skriftlig begrundelse for kommunens udmeldinger:

"Da jeg fik at vide, at de godt kunne tænke sig, at jeg kom i ungdomsbolig, der kunne jeg virkelig godt tænke mig, at jeg fx bare fik på papir: Hvad er begrundelsen for, at I lige præcis tænker, at jeg skal ud [fra opholdsstedet]? Jeg fik at vide, at grunden var, at jeg var god i skolen. Men det er jo ikke en god nok årsag. Så jeg kunne godt tænke mig, at det stod på skrift. Og hvis det så har en god begrundelse, er det jo svært at argumentere for." (Benjamin, 16 år)

Umiddelbart er afgørelsen endnu ikke truffet, da vi taler med Benjamin, hvorfor han ikke har fået en skriftlig afgørelse.

Camilla, Jesper og Mette, der alle tre er forældre til børn, der er anbragt, efterspørger en form for skriftligt vejledningsmateriale til forældre, hvis børn skal anbringes. Mette siger:

"Der burde jo ligge en liste til forældre med de her vejledninger, synes jeg, så man lige kan tage dem op og se 'hvordan er det nu?'. Fordi det der med, at man sidder og hører noget i et splitsekund, hvor din hjerne den er slået fra, og du er følelsesmæssigt... det kan du bare ikke. Så der burde ligge en pjece eller noget om, hvordan og hvorledes, som man kan gå tilbage og se på. Hvordan var det nu." (Mette, mor til to anbragte børn)

Forberedelse til møder

Nogle af de unge fortæller, at det har stor betydning for dem at være forberedt på, når de skal have møder med sagsbehandleren, og hvad møderne skal handle om.

For 16-årige Benjamin er det vigtigt at have mulighed for at forberede sig til møder med sagsbehandleren, fx ved at lave lidt "research", som han kalder det, omkring de ting, de skal drøfte. Derfor ville han gerne have en dagsorden forud for de halvårslige opfølgingsmøder med sin sagsbehandler.

Laura har nogle forskellige psykiske diagnoser, der betyder, at hun har svært ved at håndtere usikkerhed. Det gælder også i forhold til kontakten til kommunen og møder med sagsbehandleren. Inden Lauras skulle tale med sin nuværende sagsbehandler bad Lauras mor ham om at give besked om, hvornår han ville ringe, hvad han ville spørge om, og hvor lang tid det ville tage.

*”Der var min mor ligesom nødt til at skrive og ringe til ham og sige: ”Laura har simpelthen ikke overskud til at have den her samtale med dig, hvis hun ikke bare har en lidt en idé om, hvad I skal snakke om, og hvor lang tid det skal tage.” Og dagen inden sendte han så en mail, hvor der ligesom stod, hvor lang tid det ville tage, og hvor mange spørgsmål han ville stille. Men der var min mor også med, og der holdt hun ligesom også øje med, at det blev til det. Det syntes jeg i hvert fald var rart, for ellers ville jeg ikke have haft overskud til at skulle snakke, fordi der havde jeg ikke mødt ham før, så det var lidt mange nye ting på én gang.”
(Laura, 16 år)*



UNGE OG FORÆLDRES GODE ERFARINGER OG ØNSKER

- Både unge og forældre værdsætter, når deres sagsbehandler taler et sprog, de kan forstå, og fx ikke bruger for mange fagtermer eller paragraffer.
- Nogle forældre og unge fremhæver sagsbehandlerens brug af visuelle redskaber i vejledningen positivt. De sætter fx pris på, når sagsbehandleren skriver hovedpunkter fra et møde op på en tavle.
- Nogle borgere har gode erfaringer med at få skriftlig vejledning i form af mødereferater. Andre efterspørger generelt mere skriftlig vejledning som supplement til den mundtlige. Blandt andet for bedre at kunne forstå grundlaget for kommunens afgørelser, og for selv at kunne læse om processen og deres rettigheder på et tidspunkt, hvor de er klar til det. Sidstnævnte fremhæves af forældre, der oplevede, at de ikke kunne tage imod vejledning i situationen, da de fik at vide, at deres barn skulle anbringes.
- To foreninger, der repræsenterer forældrene, fremhæver blandt andet, at det for mange forældre er svært at modtage vejledning på kritiske tidspunkter i sagen, og at det derfor er afgørende, at vejledningen gentages.

De fremhæver også, at mødereferater bidrager til at afhjælpe forvirring og misforståelser, men at forældrene som oftest ikke får et referat.

- For nogle unge er det vigtigt at være forberedt på møder med sagsbehandleren, og fx vide på forhånd, hvad de skal tale om. En forening, der repræsenterer forældrene, fremhæver, at dagsordener, der reelt beskriver, hvad mødet skal handle om, understøtter samarbejdet imellem kommunen og forældrene, og dermed vejledningen.
-

KAPITEL 5

Vejledningens indhold

Dette kapitel handler om indholdet i den vejledning, som børn og unge i udsatte positioner og deres forældre modtager.

Kapitlet belyser

- hvad kommunerne lægger vægt på at vejlede børn, unge og forældre om
- hvordan kommunerne sikrer, at vejledningen er helhedsorienteret
- hvad borgerne har fået vejledning om, og hvad de savner vejledning om.

Kommunernes vejledningspligt favner bredt, og i interviewene har vi derfor spurgt bredt ind til indholdet i den vejledning, kommunerne og borgerne henholdsvis giver og modtager. Interviewene har derfor både handlet om vejledning om sagens forløb, vejledning om rettigheder og vejledning om støttemuligheder.

Efterfølgende har vi udvalgt nogle emner i forhold til vejledningens indhold, som er dem, der fylder mest i interviewene, og som vi derfor fokuserer på i kapitlet. Det drejer sig om vejledning om følgende emner:

- Processen ved starten af et forløb
- Processen i forbindelse med anbringelse
- Retten til en bisidder (kun børn og unge)
- Støtteperson efter § 54 (forældre)
- Betydningen af samtykke eller ej til anbringelse (forældre)

§

KRAV OM HELHEDSORIENTERET VEJLEDNING, MEN INGEN SPECIFIKKE KRAV TIL VEJLEDNINGENS INDHOLD

Som beskrevet i kapitel 2 er kommunerne forpligtede til at yde helhedsorienteret vejledning, jf. retssikkerhedsloven § 5. Ved vejledningen skal sagsbehandlere være opmærksomme på mulighederne for støtte efter den sociale lovgivning.

Derudover er der ikke specifikke krav til vejledningens indhold. Det fremgår af ombudsmandens myndighedsguide blandt andet, at hovedsynspunktet er, at vejledningen skal have et indhold, der sikrer, at borgeren ikke udsættes for et retstab på grund af fejl, uvidenhed eller

misforståelser. De nærmere krav til vejledningens indhold og omfang afhænger af omstændighederne og de spørgsmål, som borgeren eventuelt stiller.⁸

KAPITLETS HOVEDPUNKTER

Kommunernes beskrivelser af vejledningens indhold:

- Kommunerne lægger generelt vægt på at give god procesvejledning – både indledningsvis, løbende og i forbindelse med en anbringelse – og på den måde guide borgerne bedst muligt igennem sagsforløbet.
- Over for børn og unge lægger kommunerne derudover blandt andet særlig vægt på at vejlede om retten til en bisidder.
- Kommunerne forsøger på forskellige måder at understøtte, at deres vejledning når omkring alle relevante forhold. Blandt andet ved at gøre brug af skabeloner, dialogkort, dialog med kollegaer og netværksmøder.

Borgernes beskrivelser af vejledningens indhold:

- De unge efterspørger også særligt procesvejledning om, hvad der skal ske, hvornår og hvorfor. Det er meget forskelligt, om de synes, at de har fået god procesvejledning i forbindelse med deres anbringelse.
- Det er kun nogle få af de unge, der husker eksplicit at være blevet vejledt om deres ret til en bisidder. De fleste af dem fortæller, at der altid er en voksen, fx fra anbringelsesstedet med til møder med, men det er forskelligt, om de selv er med til at bestemme, at det er sådan.
- Forældrene er generelt utilfredse med vejledningen fra kommunen. Det skyldes blandt andet, at relationen for mange er præget af mistillid.
- Forældrene savner bedre vejledning om en række forhold. Det er fx forskelligt, om og hvorfra de har fået vejledning om muligheden for en støtteperson under

⁸ https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/vejledningspligt/

anbringelsen. Flere af dem oplever desuden ikke at have fået vejledning om betydningen af, om de samtykkede til anbringelsen eller ej, eller at den vejledning de fik, var forkert.

KOMMUNERNES PERSPEKTIV PÅ VEJLEDNINGENS INDHOLD

Første del af kapitlet handler om indholdet af vejledningen fra kommunernes perspektiv. Det handler både om, hvad kommunerne lægger vægt på at vejlede om, og hvordan de arbejder med at sikre, at vejledningen er helhedsorienteret.

Hvad lægger kommunerne vægt på at vejlede om?

I interviewene med kommuner har vi bedt dem fortælle, hvad de lægger vægt på at vejlede børn, unge og forældre om på forskellige tidspunkter i et sagsforløb.

Flere af sagsbehandlerne fremhæver især procesvejledning. De beskriver, at procesvejledning handler om at "guide" borgerne igennem forløbet og sikre mest mulig gennemsigtighed i forhold til kommunens rolle. Derudover fremhæver kommunerne vejledning om deres notatpligt, og om en række af borgernes rettigheder.

I de følgende afsnit uddyber vi kommunernes beskrivelser af, hvad de blandt andet lægger vægt på at vejlede om. Det er vigtigt at understrege, at det ikke er en udtømmende liste over forhold, kommunerne vejleder om.

Indledende procesvejledning

Den indledende vejledning, når et barn eller en ung og deres forældre første gang er i kontakt med kommunens børne- og familieafdeling, varetages overvejende af medarbejdere i kommunernes underretningsteams, af fremskudte medarbejdere på skoler og i dagtilbud og af medarbejdere i kommunernes åbne, anonyme rådgivningstilbud, fx familiebehandlere.

Som en sagsbehandler, der arbejder i underretningsteamet i en af kommunerne, siger, handler den indledende vejledning i høj grad om at "invitere borgerne indenfor".

En sagsbehandler, der arbejder som fremskudt medarbejder på almenområdet i en anden kommune, fortæller, at hun særligt lægger vægt på at vejlede om, hvad borgerne kan forvente af kommunen. Hendes kollega fra kommunens underretningsteam fortsætter, med fokus på vejledning til forældre:

STØTTE- MULIGHEDER

"Det første møde vi har med dem er ofte i forbindelse med en underretning, som de selvfølgelig skal partshøres i. Så starter vi jo også lidt med at fortælle, hvad er det vi kan. Hvad er en børnefaglig undersøgelse? Hvad betyder et 11,3 forløb? Der er jo ingen tvivl om, vi har jo et møde på 1 time, og der er utroligt mange informationer til forældrene. Nogle gange kommer de, og allerede der synes de, at det er svært at være her. Hvor man ligesom stille og roligt starter med at fortælle, hvad er det, vi kan, hvad ligger der i det her møde. Og hvad kan de forvente." (Sagsbehandler)

Flere af sagsbehandlerne beskriver desuden, at den indledende procesvejledning i kommunens underretningsteam også kan indebære vejledning om støttemuligheder. Vejledningen om støttemuligheder vil dog også ofte indgå i forbindelse med vejledningen om den børnefaglige undersøgelse, hvor sagsbehandlerne vejleder om de forskellige former for støtte de kan give på baggrund af undersøgelsen.

Boksen herunder giver et uddybet eksempel på, hvad en sagsbehandler lægger vægt på at give vejledning om, når hun første gang mødes med et barn eller en ung. Det drejer sig primært om procesvejledning, men også om grundlæggende rettigheder.



GOD ERFARING FRA KOMMUNE: INDHOLDET I VEJLEDNINGEN VED DET FØRSTE MØDE MED ET BARN ELLER EN UNG

En sagsbehandler fra underretningsteamet i en af kommunerne fortæller, hvad hun blandt andet lægger vægt på at vejlede børn og unge om, når hun møder dem første gang. Hun siger samtidig, at det ikke er sikkert, at hun husker det hele i interviewet. Nedenstående kan derfor ikke betragtes som en udtømmende liste.

Sagsbehandleren fortæller, at de for det første som oftest taler med forældrene først, og i den sammenhæng beder forældrene være med til at forberede barnet på, at de skal mødes med kommunen, og hvad det handler om. I forhold til selve mødet med barnet vejleder hun om:

Formålet med samtalen: *"Det kan være, at vi har modtaget et brev eller en underretning fra en skole, som har været lidt i tvivl om, hvorfor det kan være, at han ikke kommer i skole for eksempel. Og det vil vi jo rigtig*

NOTATPLIGT

“En myndighed har notatpligt i afgørelsessager, når den mundtligt eller på anden måde modtager oplysninger om sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse” (Ombudsmandens myndighedsguide)

gerne spørge ham om, og om der er andre ting, der kan være svære eller ikke særlig gode”

Notatpligten og sagsbehandlerens rolle: *“Jeg siger, at jeg skriver alting ned, og at det er, fordi jeg har notatpligt, og hvad min rolle er: Jeg er socialrådgiver her, og jeg taler med mange børn, og jeg taler altid med deres forældre først.*

At hun også taler med forældrene: *“De skal vide, at jeg har snakket med forældrene, og at jeg skal snakke med deres forældre bagefter. Så jeg informerer dem også om, at det ikke er et fortroligt rum, at det er noget, som jeg også skal snakke med deres forældre om bagefter.”*

Sagsbehandlerens tavshedspligt: *“Så siger jeg også, at jeg har tavshedspligt, så det er ikke noget, jeg går rundt og taler med alle de andre om. Der er ikke nogen i klassen, der ved det. Det kan de jo være rigtig bange for. Så det siger jeg altid til dem”*

I forhold til mindre børn siger hun:

“Over for de helt små fortæller jeg bare, hvad en underretning er, og hvad kommunen er for noget, og hvad jeg er for en, og hvorfor vi taler med barnet. Så jeg fortæller det samme bare på sådan lidt mere børnesprog og kommer med lidt eksempler og sådan noget.”

Sagsbehandleren fremhæver, at noget af det vigtigste for hende er at vejlede børn og unge om, at hun har tavshedspligt, men at hun skal tale med forældrene om, hvad barnet eller den unge har sagt. Det ligger hende meget på sinde, at det ikke skal komme som en overraskelse for dem efterfølgende.

Hun gør desuden meget ud af at vejlede om barnets ret til en bisidder. Dette uddybes nedenfor.

Vejledning til børn og unge i forbindelse med anbringelse

Når et barn eller en ung skal anbringes er der en række forhold, kommunen skal vejlede dem om. I interviewene har vi bedt sagsbehandlerne beskrive, hvad de særligt lægger vægt på at vejlede om, da det ikke var muligt at nå omkring alle forhold.

FORSKELLIGT HVORNÅR OG HVORDAN DER SKAL VEJLEDES

BØRNESAMTALE INDEN AFGØRELSE

Kommunen skal tale med barnet eller den unge om anbringelsen inden de træffer afgørelse, jf. servicelovens § 48.

Flere af dem fremhæver igen særligt procesvejledning – dvs. en vejledning om, hvad der skal ske, hvorfor, hvornår og hvordan. Derudover nævner de blandt andet retten til en bisidder (som de dog som regel vil have vejledt om på et tidligere tidspunkt i forløbet), retten til en støtteperson og retten til samvær.

Generelt understreger sagsbehandlerne dog, at det er forskelligt afhængigt af situationen og barnet eller den unge, hvad der særligt lægger vægt på. Som flere af sagsbehandlerne fremhæver, afhænger indholdet af vejledningen til børn og unge – herunder den begrundelse de får for, hvorfor de skal anbringes – fx af deres alder og modenhed og sagens karakter. En sagsbehandler siger:

”Det jo også lidt, hvor de selv er. Nogle børn kan godt selv se, at der er nogle problemer, og nogle børn er super loyale. Det er jo svært at svare på generelt, men det kan være, at man siger, at der er nogle ting derhjemme som er rigtig svære for mor og far at gøre, som skal være i orden for, at det er godt for dig at være derhjemme. Derfor er der nogle ting far skal arbejde med, og imens han gør det, er det bedre og du vil have det bedre ved at bo et andet sted” (Sagsbehandler)

En kollega tilføjer, at vejledningen er meget forskellig afhængigt af, om barnet eller den unge selv ønsker at flytte. Hun oplever, at en del af de unge, hun er i kontakt med, selv ønsker at komme væk fra hjemmet, og at det mindsker behovet for procesvejledning til den unge i forbindelse med anbringelsen.

I forhold til procesvejledningen til børn og unge om, at anbringelsen skal finde sted, hvornår og hvordan, fremhæver en af sagsbehandlerne, at det altid er en svær afvejning, hvornår den vejledning skal gives:

”Generelt tænker jeg, at man skal præsentere dem for det så kort tid som muligt før det skal ske, så man kan være så præcis som muligt. Så man fx kan sige: ”I skal i en plejefamilie, de hedder det her, her er nogen billeder af dem, det kommer til at foregå sådan her”. Jo mere konkret man kan gøre det, jo bedre synes jeg, at det bliver for barnet. (...) Ellers så bliver det: ”Du skal muligvis på et tidspunkt mellem nu og sommer”. Men det skaber utryghed for barnet på et tidspunkt, hvor det formentligt er svært.” (Sagsbehandler)

Sagsbehandlerens overvejelser er særligt interessante i lyset af, at flere af de unge, vi har talt med, har været frustreret over først at blive orienteret om kommunens afgørelser kort

tid inden de skal effektueres. Dette uddybes i anden halvdel af kapitlet om de unges og forældrenes perspektiv.

Vejledning til børn og unge om retten til en bisidder

Alle kommuner fortæller, at de tidligt i et forløb vejleder barnet eller den unge om deres ret til en bisidder. Flere af sagsbehandlerne fremhæver netop retten til en bisidder som noget af det, de lægger særlig vægt på altid at vejlede børn og unge om.

§

RET TIL BISIDDER FOR BØRN OG UNGE, JF. SERVICELOVEN § 48 A

Et barn eller en ung, hvis sag behandles efter denne lov, har på ethvert tidspunkt af sagens behandling ret til at lade sig bistå af andre.

Stk. 2. Stk. 1 finder ikke anvendelse, hvis myndigheden træffer afgørelse om, at barnets eller den unges interesse i at kunne lade sig bistå bør vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser, eller hvor andet er fastsat ved lov. Myndigheden kan endvidere træffe afgørelse om at tilsidesætte barnets eller den unges valg af bisidder, hvis der er bestemte grunde til at antage, at bisidderen vil varetage andre interesser end barnets eller den unges.

Stk. 3. Myndigheden kan træffe afgørelse om at udelukke en bisidder helt eller delvis fra et møde, hvis det skønnes af betydning for at få barnets eller den unges uforbeholdne mening belyst.

Stk. 4. En bisidder for et barn eller en ung skal være fyldt 15 år og er omfattet af straffelovens § 152 om tavshedspligt.

En sagsbehandler fortæller:

*"Fra vi får en sag, og fra den første børnesamtale vi skal have, vil jeg altid tilstræbe, at der er en bisidder med til barnet. En tryghedsperson. Vi taler med barnet om, hvem det skal være, og hvad barnets tanker er omkring det."
(Sagsbehandler)*

Sagsbehandleren fremhæver, at hun lægger stor vægt på inden en samtale med et barn at opfordre både barnet og forældrene til at finde en voksen, som barnet er tryk ved, og som

kan sidde med til mødet. Sagsbehandleren oplever, at det virker betryggende både for barnet og forældrene. Hun gør desuden meget ud af både at vejlede om retten til bisidder, og om retten til at vælge bisidderen fra, fx hvis skolen har valgt en lærer som bisidder, som barnet ikke har lyst til at have med.

Nogle af de interviewede sagsbehandlere fortæller, at de sjældent bruger ordet "bisidder", når de vejleder børn og unge om denne rettighed. En af dem siger fx:

"Jeg tror ikke jeg har prøvet at sige "du har ret til en bisidder" endnu." (Sagsbehandler)

"Jeg tror ikke jeg har prøvet at sige "du har ret til en bisidder" endnu. Men jeg lægger i hvert fald vægt på, at hvis de gerne vil have deres skolelærer Ole med, eller en fra opholdsstedet, så er personen velkommen. Og man kan selv bestemme, om man gerne vil have samtalen alene eller gerne vil have en med. Det går igen, næsten uanset hvilken form for samtale det er." (Sagsbehandler)

Flere af sagsbehandlerne fremhæver, at bisidderen i mange tilfælde gør en stor og positiv forskel, og også bidrager til at understøtte, at barnet eller den unge får den vejledning, de har behov for, og kan forstå den. Sagsbehandlerne i en af kommunerne fortæller, at de særligt oplever, at bisidderne bidrager til at kvalificere vejledningen, når det er en bisidder, der kender barnet godt:

"Det kan være meget hjælpsomt, hvis det er en, der kender barnet godt. En der kan støtte barnet, og som jeg kan spille bold opad og fx sige: "Er der noget, du bliver nysgerrig på, når barnet siger sådan og sådan?" for at få flere oplysninger. (...) Selvom bisidderne ikke skal sige noget, så kan de have en positiv effekt på, hvad børnene fortæller. De kan hjælpe med at stille spørgsmål og fx sige: "Hvad var det, du fortalte mig i morges?" fordi de kender bestemte hændelser, som de ved, fylder for barnet." (Sagsbehandler)

Der er dog samtidig enighed blandt flere af de interviewede sagsbehandlere om, at en mindre god bisidder kan have negativ betydning for samtalen med barnet og dermed vejledningen. Fx hvis det er en bisidder, der selv er følelsesmæssigt involveret i sagen.

Vejledning til forældre i forbindelse med anbringelse

I forhold til forældre, hvis barn skal anbringes, fremhæver nogle af interviewkommunerne, at vejledningspligten er mere omfattende end i forhold til barnet eller den unge. En sagsbehandler fra en af kommunerne remser nogle af de forhold op, som forældrene skal vejledes om, ud over procesvejledningen:

LØBENDE ITALESETTE BEKYMRINGS- NIVEAU

"De skal jo vejledes om, at uden samtykke skal man i børn og unge-udvalg, har de ret til en advokat eller ej. Om deres muligheder for samvær. At vi ændrer folkeregisteradressen, vi kommer til at tage jeres børnepenge, og der vil også blive fastsat forældrebetaling. Hvis det er et meget lille barn, så skal vi også vejlede om muligheden for, at vi undersøger, hvorvidt der skal ske en bortadoption af det her barn. Vi skal vejlede om forældrehandleplan, om støtteperson til dem og støtteperson til barnet". (Sagsbehandler)

En sagsbehandler fortæller, at hun som en del af den løbende procesvejledning gør meget ud af at informere forældrene om, hvor bekymrede hun og hendes kollegaer er. Det gør hun i et forsøg på at sikre, at anbringelsen ikke kommer bag på forældrene:

"Hvis der har været et forløb med noget støtte, hvor det ikke fungerer, så er det vigtigt, at vi oplyser dem om, hvor bekymrede vi egentlig er, og hvad det kan have af betydning, hvis vi ikke ser en forbedring. Det er ikke fordi man skal sidde og true dem med anbringelse, men de skal indtages undervejs, så det ikke bare kommer ud af det blå, at nu hedder det anbringelse." (Sagsbehandler)

Dette er interessant set i lyset af, at flere af de forældre, vi har talt med, beskriver, at det kom bag på dem, da kommunen fortalte dem, at deres barn skulle anbringes. Dette uddybes i anden halvdel af kapitlet om de unges og forældrenes perspektiv.

Vejledning til forældre om § 54-støtteperson

Når et barn bliver anbragt, har forældrene blandt andet ret til en støtteperson efter § 54 i serviceloven.

§

STØTTEPERSON EFTER SERVICELOVEN § 54

Kommunalbestyrelsen skal tilbyde forældremyndighedens indehaver en støtteperson i forbindelse med barnets eller den unges anbringelse uden for hjemmet, jf. § 52, stk. 3, nr. 7, eller § 14 i lov om bekæmpelse af ungdomskriminalitet.

GENTAGEN VEJLEDNING

I alle kommunerne fremhæver sagsbehandlerne, at de ikke kun vejleder om muligheden for en støtteperson og forældrehandleplan efter § 54 én gang. De vil ofte vejlede om det første gang, når forældrene får besked om, at barnet skal anbringes, og herefter gentage tilbuddet ved alle opfølgingsmøder, hvis forældrene fortsat ikke takker ja. De oplever ofte, at forældrene er mere lydhøre over for, hvad en støtteperson kan

hjælpe med, når selve afgørelsen om anbringelse er lidt på afstand.

Nogle af sagsbehandlerne fortæller desuden, at forældrene i anbringelsessager ofte også vil modtage vejledning om støtte efter § 54 på skrift. På den måde får forældrene mulighed for at læse det, når det passer dem, og samtidig er sagsbehandleren sikker på – og kan dokumentere – at de har fået al den information, de skal have ifølge lovgivningen.

Flere af sagsbehandlerne beskriver, at de oplever, at § 54-støttepersionen er med til at sikre, at forældrene får den vejledning, de har behov for. Både ved selv at give vejledning og ved at understøtte sagsbehandlerens vejledning. En af dem fortæller, at hun som sagsbehandler også gør brug af det, når forældrene har en støttepersion:

”Jeg synes ofte, at det har en rigtig god effekt. Man kan ligesom også tjekke ind undervejs med støttepersionen: ”Er det noget i snakker videre om?” Hvis man på et møde fx kan være i tvivl om de egentlig forstår, hvad jeg siger. Så ved man, at de jo netop er med i den vejledning, og så aftaler man, at de går ud og snakker om det bagefter. Det har jeg rigtig god erfaring med.” (Sagsbehandler)

Vejledning om betydningen af, om forældrene samtykker til anbringelsen

Interviewene med forældre vidner om, at de ikke altid oplever at blive vejledt korrekt om, hvad det betyder, om de samtykker til anbringelsen eller ej.

§

SAMTYKKE ELLER EJ

Når kommunen vil anbringe et barn uden at have samtykke fra forældremyndighedsindehaver, gælder der nogle særlige regler, som ikke gælder i forhold til anbringelser med samtykke.

Fx skal alle sager om anbringelse uden for hjemmet uden samtykke behandles i kommunens børn og unge-udvalg, jf. § 58 i serviceloven. Kommunen skal også tilbyde gratis advokatbistand til forældremyndighedsindehaver og børn og unge over 12 år i forbindelse med behandling af sagen, jf. § 72, og oplyse om retten til aktindsigt og retten til at udtale sig for børn og unge-udvalget, jf. § 74, stk. 2.

UNDERSØGELSE OM STIGNING I ANBRINGELSER UDEN SAM- TYKKE

Ankestyrelsen har gennemført en undersøgelse om årsagerne til, at der er set en stigning i andelen af anbringelser, der sker uden samtykke.

Undersøgelsen kan findes via Ankestyrelsens hjemmeside.

Sagsbehandlerne i kommunerne fortæller lidt forskelligt om, hvordan de vejleder om betydningen af, om forældrene samtykker, og hvad de lægger vægt på. De fremhæver blandt andet, at de vejleder om

- at det som udgangspunkt ikke vil gøre den store forskel i deres hverdag og i forhold til kontakten med barnet
- at det kan være gavnligt for barnet at opleve, at de som forældre accepterer beslutningen
- at det indebærer en vis mødeaktivitet, hvis de ikke samtykker
- at det ikke har betydning for deres samvær med barnet, om de samtykker eller ej

I en af kommunerne siger sagsbehandlerne, at de desværre ikke har fundet den gode løsning på, hvordan de sikrer, at forældrene forstår betydningen af at samtykke eller ej. En af dem fortæller dog, at de har gode erfaringer med allerede i forløbet op til afgørelsen at holde et møde med forældrene, hvor de gennemgår de forskellige typer anbringelse. Hun fortæller:

”Når samarbejdet er til det – det er det jo desværre ikke altid – men så har vi allerede i forløbet op til anbringelsen inviteret dem til et møde, hvor vi har oplistet de forskellige muligheder på en tavle. Og så har vi snakket om, hvad forskellen er på netværksanbringelse, og en anbringelse med og uden samtykke (...) Der arbejder vi jo ind i at få en dialog med dem. Nogen af dem har allerede en advokat på forhånd, og så siger vi: Tag den advokat med, en eller anden bisidder de har fra børns vilkår eller alt muligt andet – uanset, at vi ikke ved endnu, om det bliver uden samtykke. Tag dem med, tag jeres netværk med, så I har nogen, I kan gå hjem og snakke med omkring det her.” (Sagsbehandler)

Nogle af sagsbehandlerne fremhæver desuden også i denne sammenhæng, at det ofte er nødvendigt at gentage vejledningen og løbende tale om det. Dette er uddybet i kapitel 4.



KOMMUNERS GODE ERFARINGER OG UDFORDRINGER

- God procesvejledning i starten af et forløb er afgørende for at ”invitere borgeren indenfor”.
- Hvor meget og hvordan borgere skal vejledes om processen i forbindelse med en anbringelse afhænger af borgerens forhold og forudsætninger, og sagens karakter.

- Vejledning til børn og unge om retten til en bisidder skal ske fra start og gentages løbende, dog uden nødvendigvis at bruge ordet "bisidder".
- Vejledning til forældre om en støtteperson efter § 54 skal på samme måde gentages løbende. Dette bekræftes af foreninger, der repræsenterer forældrene.
- Det er svært at vurdere, hvornår det er bedst at vejlede et barn eller en ung om en forestående anbringelse. En sagsbehandler fremhæver, at hun gerne vil vente til hun kan være ret konkret i forhold til fx hvor barnet skal bo og hvornår det skal flytte.
- Det er vigtigt, at forældre er orienteret om graden af bekymring hos kommunen før de får besked om, at deres barn skal anbringes. De skal så vidt muligt være forberedt på, at det er en mulighed. Dette bekræftes af foreninger, der repræsenterer forældrene.
- Hvis samarbejdet med forældrene tillader det, kan forældrene med fordel modtage vejledning om forskellige typer af anbringelse – herunder anbringelse med og uden samtykke – før den endelige afgørelse. Dette bekræftes også af foreninger, der repræsenterer forældrene.

Kommunernes arbejde med helhedsorienteret vejledning

I alle kommunerne oplever sagsbehandlerne, at deres vejledningspligt er omfattende. Der er med andre ord mange forhold, de skal vejlede om.

Som beskrevet i kapitel 4 beskriver kommunerne desuden, at det kan være udfordrende at vejlede om alle relevante forhold og samtidig sikre, at vejledningen er tilpasset borgerens situation og forudsætninger, og have blik for at understøtte relationen og samarbejdet.

Dette afsnit handler om, hvordan kommunerne arbejder med at sikre, at vejledningen bliver helhedsorienteret i den forstand, at vejledningen når omkring alle forhold, der er relevante i den givne situation.

Journaliseringssystemer og skabeloner

Flere af kommunerne fremhæver, at når de skal notere faglige vurderinger i deres journaliseringssystem, gør de det i en skabelon, der samtidig fungerer som en form for tjekliste. Her skal

de fx angive, om de har givet klagevejledning, afholdt partshøring, indhentet samtykke mv. På den måde kan de ikke undgå at forholde sig til, om det er sket. Derudover fortæller flere af kommunerne, at de gør brug af skabeloner, fx for afgørelser. Begge dele bidrager til at understøtte, at de får vejledt om alle relevante forhold. En sagsbehandler fortæller:

”Mængden af ting, man skal huske, er ret omfattende. Derfor ved vi også, at vi bliver nødt til at have nogle understøttende elementer. Vi bruger [journaliseringssystemet] DUBU i kommunen, så vi er hjulpet godt på vej i nogle sammenhænge, fordi der er nogle felter, man skal tage stilling til og krydse af (...) Sådan en form for stillads, der skal understøtte, at vi får tilbudt borgeren, det, de skal tilbydes, og at vi også får dem informeret om, hvordan tingene forløber.”
(Sagsbehandler)

Kommunens journaliseringssystem og skabeloner understøtter dermed, at de udfører alle relevante sagsskridt, og dermed indirekte, at de får vejledt om de forskellige sagsskridt. At et sagsskridt er gennemført er dog ikke nødvendigvis ensbetydende med, at sagsbehandleren har givet barnet eller den unge og forældrene god vejledning i forbindelse med det givne sagsskridt.

Dialogkort

I en af kommunerne bruger sagsbehandlerne en slags dialogkort til at understøtte, at de får givet den relevante vejledning. Der er et dialogkort for forskellige led i en sagsproces, som angiver, hvad sagsbehandleren skal huske at vejlede borgeren om på netop dette tidspunkt i sagen. En sagsbehandler fortæller:

”Vi har jo dialogkort, hvor der står alle de ting, vi skal huske at sige til dem. Nogle gange har vi sendt dem med i indkaldelsen, så de kan orientere sig inden vores møde. Det er et stykke papir eller et værktøj, hvor der er nogle tegninger i forhold til ens retssikkerhed, og så står der lige beskrevet hvilken paragraf, og hvorfor det er sådan.” (Sagsbehandler)

Dialogkortene vil sagsbehandleren ofte bruge ved møder med forældre samt større børn og unge. I bilag 2 fremgår et eksempel på sådan et dialogkort.

Kommunens brug af dialogkort er ligeledes beskrevet i kapitel 4, fordi kortene dels støtter sagsbehandleren i at nå omkring alle relevante forhold, dels understøtter borgerens forståelse af vejledning ved at visualisere indholdet.

Netværksmøder og tværfaglig koordinering

I en af kommunerne gør de hyppigt brug af netværksmøder, som kan afholdes på forskellige tidspunkter i et sagsforløb. Her deltager barnet eller den unge og forældrene, og eventuelt andre fra familiens private netværk. Derudover deltager en række forskellige fagpersoner med tilknytning til barnet eller den unges sag. Medarbejderne i kommunen oplever, at møderne i høj grad understøtter, at deres vejledning bliver helhedsorienteret i den forstand, at det styrker opmærksomheden på støttemuligheder for familien i det brede faglige netværk:

”Med vores netværksmøder tænker vi bredt, biologisk set, men også professionelt. Fx både i forhold til morens sygedagpenge, hvad der kan være i forhold til skoleværing eller andet, beskæftigelsesrådgivere på jobcenteret eller psykiatrien (...) Der får man ofte vejledning både i forhold til skoleregi, typisk med os, også fra PPR, så man får ligesom af dækket alle de muligheder, der kan være, både for forældre og børn” (Sagsbehandler)

I en anden kommune fremhæver de, at de har gode erfaringer med en koordineret tværfaglig indsats i forbindelse med, at en ung skal overgå fra børn- og familieafdelingen til voksenområdet. Indsatsen består blandt andet i, at der udpeges en koordinerende sagsbehandler og afholdes koordinerende møder på tværs af de fagområder, den unge er i berøring med. Det understøtter, at den unge får en helhedsorienteret vejledning om forskellige muligheder for støtte.



KOMMUNERS GODE ERFARINGER

- Journaliseringssystemer og skabeloner kan understøtte, at vejledningen når omkring alle relevante forhold ved at minde sagsbehandleren om centrale forhold, som borgeren skal oplyses om ved et givent sagsskridt.
- Netværksmøder og tværfaglig koordinering understøtter, at vejledningen bliver helhedsorienteret.

BORGERNES PERSPEKTIV PÅ VEJLEDNINGENS INDHOLD

Anden del af kapitlet handler om borgernes perspektiv på vejlednings indhold: Hvad de har modtaget vejledning om, og hvad de savner vejledning om.

Som beskrevet i kapitel 2 vidner interviewene med både unge og forældre om, at de i vidt omfang modtager vejledning fra andre end deres sagsbehandler. Denne del af kapitlet handler derfor både om indholdet i den vejledning, de får fra sagsbehandleren og fra andre.

Fordi det kun er ganske få unge og forældre, der kan huske deres første kontakt med kommunen, indeholder kapitlet ikke et afsnit om den indledende procesvejledning fra et borgerperspektiv.

De unges perspektiv

Både blandt de unge og forældrene er der flere, der generelt oplever at have fået utilstrækkelig vejledning af deres nuværende og/eller tidligere sagsbehandlere.

Et godt eksempel er Amalie på 16 år. Hun fortæller, at hendes tidligere sagsbehandler ikke fortalte hende og hendes forældre om, hvilke former for støtte, kommunen kunne tilbyde dem, og hvordan de kunne hjælpe dem:

“Vi kendte ikke rigtig til vores muligheder, og vi blev faktisk nødt til at tage fat i andre, venner og familie, for at få rådgivning til, hvad man kan gøre i sådan nogle situationer, fordi min sagsbehandler ikke rigtig kunne besvare nogle af de spørgsmål. Og ikke fortalte os, hvordan man kunne håndtere forskellige situationer.” (Amalie, 16 år)

Hun fortæller videre – som flere andre af de unge – at hun tidligere kun vidste, at hun havde nogle rettigheder som anbragt, men ikke, hvad hendes rettigheder var. Hun stoled på, at sagsbehandleren ville give hende og forældrene den relevante vejledning:

“Jeg havde egentlig bare haft nogle forventninger i lang tid om, at min sagsbehandler hun gør bare, som vi har aftalt, og det kører som det skal. Men det var først bagefter, at jeg opdagede, hvor meget vi gik glip af, og hvor længe vi skulle vente. Vi blev jo lidt forsømt af vores sagsbehandler.” (Amalie, 16 år)

Siden har Amalie fået en anden sagsbehandler, som hun oplever at modtage langt mere og bedre vejledning fra.

Procesvejledning om anbringelse

Som det fremgår i kapitlets første del, lægger kommunerne blandt andet vægt på procesvejledning – dvs. at vejlede børn, unge og forældre om, hvad der skal ske, hvorfor og hvordan. Interviewene med de unge vidner om, at denne form for vejledning også er vigtig for dem. Det er dog meget forskelligt,

“Vi blev jo lidt forsømt af vores sagsbehandler” (Amalie, 16 år)

VEJLEDNING NÆRT KNYTTET TIL INDDRAGELSE

hvor god procesvejledning, de oplever at have modtaget i forbindelse med anbringelsen, og ligeledes hvordan de har oplevet den vejledning de har fået om deres rettigheder.

De unges oplevelse af den vejledning, de har fået om processen i forbindelse med anbringelsen, afhænger for flere af dem meget af, om de oplevede at have mulighed for at være med til at bestemme, at de skulle anbringes, og hvor det skulle være. Det er endnu et eksempel på, at god vejledning også fra et borgerperspektiv er nært knyttet til inddragelse.

De unges beskrivelser af den vejledning, de har modtaget i forbindelse med anbringelsen, handler både om dengang, de først blev anbragt, og om skift i anbringelsessted, som for flere af dem er mere præsent.

God vejledning og inddragelse

En del af de unge fortæller, at de har fået god vejledning om forløbet i forbindelse med anbringelsen og/eller skift i anbringelsessted. Nogen har fået god vejledning fra deres sagsbehandler, mens andre primært har fået god vejledning fra andre voksne omkring dem, fx de voksne på anbringelsesstedet.

Et eksempel er 15-årige Maja. Hun fortæller, at hun selv ønskede at flytte væk hjemmefra, og at hun var tilfreds med den vejledning, hun fik fra sagsbehandleren:

“Min sagsbehandler var god til at fortælle mig i starten, hvad der skulle ske. Dagen inden jeg flyttede, havde vi haft et møde på min skole, hvor vi havde snakket lidt. Jeg kan huske, at hun spurgte mig, om jeg ville hjem igen eller et andet sted hen. Og så sagde jeg, at jeg helst ikke ville hjem. Så sagde hun, at det er helt okay, så tager vi tilbage til mit kontor, og så finder vi et sted, du kan være.” (Maja, 15 år)

Astrid er et andet eksempel. Hendes fortælling om vejledningen i forbindelse med, at hun blev anbragt, uddybes i boksen herunder.



GOD ERFARING FRA UNG: “DE HAVDE LAVET EN HEL BOG TIL OS”

Astrid på 14 år har været anbragt i tre år. Hun er en af dem, der oplevede at få god vejledning i forbindelse med, at hun og hendes bror skulle flytte væk fra deres mor og ind hos en plejefamilie. Astrid var på det tidspunkt 12 år. Hun fortæller:

"Jeg fik det at vide af min rådgiver, ved siden af min mor. Jeg fik at vide, at det var fordi min mor er syg. Og det var faktisk noget med min mors valg. At vi skulle afsted, mig og min bror. Vi vidste godt, at vores mor havde det rigtig svært nogle gange, når hun var indlagt på hospitalet. Og hvis jeg blev passet af naboen. Og så blev det for hårdt for hende, og så kom jeg så i plejefamilie."

Astrid fortæller, at rådgiveren havde lavet et hæfte – eller en bog, som Astrid selv kalder det – til hende, hvor der stod lidt om anbringelsen:

"Jeg synes faktisk, at jeg fik en rigtig god forklaring. De havde lavet en hel bog til mig og min bror for at forklare det helt ordentligt for os. (...) Der står vores navne, at vi bor ikke hjemme hos vores mor, hvorfor, og at nu har mor syntes, at vi skulle hen et godt sted at bo, så vi kan komme til aktiviteter og skole hver eneste dag. Og hvad der var godt ved at bo et andet sted også. Det føler jeg hjalp rigtig meget. Jeg forstod jo ikke det hele, men jeg fik meget forståelse i det."

Eksemplet er anonymiseret

SAVNER MERE OG BEDRE VEJLEDNING

Uklarhed og manglende viden

Der er også en del af de unge, som ikke har været tilfredse med den procesvejledning, de har fået i forbindelse med anbringelsen og ændringer i anbringelsessted. Det er forskelligt, hvorfor de ikke har været tilfredse, og hvad de har savnet mere eller bedre vejledning om. Det handler dog gennemgående om mangelfuld vejledning om grundlaget for beslutningen, om langsommelighed og manglende information undervejs i forløbet.

For 16-årige Laura har det i høj grad været forældrene, der har varetaget kontakten med kommunen. Laura beskriver dog, at processen op til hendes anbringelse for dem alle var præget af usikkerhed, langsommelighed og manglende information fra kommunen. Laura var indlagt på en psykiatrisk afdeling, og da hun blev udskrevet derfra anbefalede hendes psykiater, at hun skulle bo et sted med konstant voksenopsyn – og ikke derhjemme. Herefter boede Laura derhjemme i seks måneder, mens kommunen vurderede, om hun skulle anbringes og i så fald hvor.

”Så der går lang tid, hvor vi bare står derhjemme, og jeg har jo ingen idé om, hvad jeg skal, jeg går jo bare og venter. Og det er jo ret svært, når man bare skal gå og vente og vente på: Hvad er det, jeg skal? Det fylder jo også rigtig meget.” (Laura, 16 år)

Laura fortæller, at forældrene undervejs i forløbet flere gange kontakter kommunen for at få at vide, hvad der sker og hvad status er, men at kommunen kun nogle få gange selv kontakter dem. Laura blev endelig anbragt, da hendes forældre også havde set stedet og sagt god for det. Hun talte på intet tidspunkt selv med kommunen, men siger selv, at hendes forældre også har gjort meget for at skåne hende for det.

To andre eksempler på unge, der har oplevet mangelfuld vejledning i forbindelse med deres anbringelse, er Freja og Rune. Deres fortællinger uddybes i boksene herunder.



UDFORDRING FOR UNG: MINE FORÆLDRE VIDSTE DET IKKE

15-årige Freja husker tydeligt den dag, hun og hendes lillesøster blev anbragt, selvom det er fire år siden.

Freja selv fik beskeden om anbringelsen på et møde på skolen med sin sagsbehandler. Her talte de om nogle familieproblemer, som Freja godt kendte til, og Freja fik at vide, at hun og lillesøsteren skulle anbringes, og ville blive hentet derhjemme kl.18. Freja siger:

”Efter det der møde, så tog jeg lige hjem, jeg tænkte ikke så meget over det. Jeg tror ikke, jeg helt forstod, hvad han sagde til mig på det tidspunkt.”

Da hun kom hjem fra skole fandt hun ud af, at hendes forældre ikke vidste det. Hun måtte derfor fortælle forældrene, at hun og lillesøsteren ville blive hentet samme dag:

”Og så kan jeg huske, min far han tog en sovepille, og så gik han ovenpå for at sove, fordi han ville ikke kunne klare at håndtere situationen. Og min mor var også helt i chok over det. De vidste det ikke, det var mig, der fik det at vide og skulle fortælle det til dem. Hvilket jeg synes var lidt hårdt (...) Noget tid efter bliver der ringet på døren, der kommer min rådgiver så sammen med to politibetjente, og han siger så, at vi skal pakke. Min mor ville ikke have, at vi skulle gå,

hun nægtede, men det var så derfor, at han havde taget de to betjente med.”

Frejas historie er et eksempel på, at det for Freja selv var svært i første omgang at forstå beskeden om, at hun skulle anbringes og hvorfor. Hun siger senere i interviewet, at hun godt forstod det, da hun havde haft tid til at tænke over det. Derudover er det et eksempel på mangelfuld vejledning til Freja, idet hun ikke var forberedt på, at hendes forældre ikke kendte til anbringelsen. Det kan desuden tyde på, at vejledningen til forældrene også har været mangelfuld, idet beskeden om anbringelsen, i hvert fald ifølge Freja, kom som en overraskelse for dem.

Eksemplet er anonymiseret



UDFORDRING FOR UNG: "JEG VED IKKE, HVAD DE TÆNKER"

16-årige Rune har været anbragt i fire år. Han er egentlig glad for sin sagsbehandler og synes, at hun er god til at spørge og lytte. Han savner dog mere information fra sagsbehandleren og de andre voksne omkring ham.

Rune synes aldrig, at han har fået en begrundelse for, hvorfor han skal være anbragt. Derudover savner han viden om, hvor de voksne omkring ham vurderer, at han er i sin udvikling, og hvornår han kan flytte ud fra anbringelsesstedet igen. Det savner han vejledning om både fra sin sagsbehandler, sine forældre og de voksne på stedet:

"Kommunikationen mellem mig, [opholdsstedet], kommunen og mine forældre er ikke så god i den forstand, at jeg ikke føler, at jeg er med i forløbet. Jeg får ikke information om, hvor de tænker, at jeg er henne i mit forløb og min udvikling. Fx har jeg spurgt min sagsbehandler – det var så min sidste sagsbehandler – hvad hun tænkte, og hvor de gerne ville hen med min udvikling for at jeg kunne flytte ud. Og jeg føler ikke, at jeg har fået et klart nok svar.

Rune understreger, at han heller ikke ved, hvad personalet på opholdsstedet tænker:

"De kunne både tænke, at det går dårligt og de kunne tænke, at det går skidegodt, og at jeg er tæt på at

OFTE ANDRE MED TIL MØDER

PJECER OM BØRN OG UNGES RETTIGHEDER VED ANBRIN- GELSE

Børnerådet og Socialstyrelsen har i samarbejde udarbejdet fire pjecer om børn og unges rettigheder, når kommunen overvejer og beslutter, om de skal anbringes, og mens de er anbragt.

Pjecerne kan findes på Socialstyrelsens hjemmeside.

skulle flytte hjem. Det ved jeg ikke, og jeg føler virkelig, at det er ikke optimalt, at man ikke ved det, når det er ens liv, det handler om. Jeg føler, at det er indlysende, at man inddrager den unge i processen og forløbet. Det føler jeg ikke, at jeg bliver (...) En ting er, hvorfor jeg skal bo her, en anden ting er hvorfor jeg ikke får noget grundlag for, hvorfor de tænker, at jeg skal bo her. Altså nogen begrundelse."

Sagsbehandleren kontakter aldrig Rune, og han ser hende kun til opfølgingsmøder hvert halve år.

Eksemplet er anonymiseret

Som beskrevet i kapitel 2 får mange af de unge meget vejledning fra de voksne på deres anbringelsessted. Rune er et eksempel på, hvordan det er, når hverken sagsbehandleren eller de voksne på anbringelsesstedet kan give den vejledning, man som ung har behov for.

Vejledning om retten til en bisidder

Det er meget forskelligt, hvordan og hvor meget de unge, vi har talt med, er blevet vejledt om deres ret til en bisidder. Flere af dem fortæller dog, at de ikke kendte til denne ret tilhede.

De unge fortæller generelt, at der som regel er andre med til møderne med sagsbehandleren. Enten en forælder eller en voksen fra anbringelsesstedet. Ingen af de unge omtaler disse voksne som "bisiddere", og det er forskelligt, om de unge oplever, at de selv har mulighed for at vælge, om disse andre voksne skal deltage.

Ingen eller begrænset viden om rettigheder generelt

Nogle fortæller, at de generelt ikke vidste og har fået vejledning om, at de har rettigheder som anbragte. De kender dermed heller ikke deres ret til en bisidder eller til at klage (uddybes i kapitel 6).

Andre fortæller, at de ved, at de har nogle rettigheder, men ikke hvad de er. Det gælder fx Luna, som fortæller:

"Altså jeg ved, at jeg har nogle. Jeg ved bare ikke sådan specifikt, hvad de er. Jeg har bare fået at vide, at jeg har nogle, ikke mere. Det sagde min sagsbehandler, men jeg fik aldrig at vide hvad for nogle, det var. Og hvad det var, de indebar. (...) De sagde bare i forhold til de her møder, og i forhold til alt det her, der foregår, så har du jo selv nogle personlige rettigheder. Så gik de egentlig videre, så fik jeg ikke mere at vide om det." (Luna, 15 år)

Mikkel fortæller det samme. Det var dog hans kontaktperson på opholdsstedet, og ikke hans sagsbehandler, der fortalte ham, at han har rettigheder.

Nogen vejledning om bisidder

Nogle af de unge fortæller, at de på forskellig vis og i forskelligt omfang er blevet vejledt om deres ret til en bisidder. Det er dog forskelligt, om de kender ordet "bisidder", og om det i vejledningen er blevet italesat som en rettighed.

Astrid har fået vejledning fra sin tidligere sagsbehandler om sin ret til en bisidder, og genkender selve ordet:

"Det har jeg faktisk. Det er én, der kan forklare din sag. Det var min gamle rådgiver, der fortalte det. Da jeg blev 13 skulle vi have en masse møder, for der måtte jeg begynde at komme med til dem. Og hun sagde så, at der var mulighed for, at vi kan skaffe dig noget, der hedder en bisidder, hvis du ikke kan forstå alle tingene og har svært ved at fortælle de ting, du gerne vil fortælle." (Astrid, 14 år)

På det tidspunkt ønskede Astrid dog ikke en bisidder, men ville gerne bare "snakke for sig selv". I dag har hun altid sin kontaktperson fra anbringelsesstedet med til møder, hvilket hun er glad for. Hun fremhæver, at kontaktpersonen hjælper med at oversætte, hvis der er ord, sagsbehandleren siger, som Astrid ikke forstår. Derudover er det rart for Astrid, når de voksne på anbringelsesstedet over for sagsbehandleren kan bekræfte Astrids egen fornemmelse af, at det går godt.

Clara er også en af dem, der har fået vejledning om sin ret til en bisidder, og gjort brug af den. Samtidig fortæller hun, at hun er irriteret over, når hun ikke selv får lov at være med til at bestemme, hvem der skal deltage i hendes møder med sagsbehandleren. Hendes eksempel uddybes i boksen herunder.



GOD ERFARING FRA UNG: "MIN BISIDDER ER MED, NÅR JEG BEDER OM DET"

Clara på 15 år er også blevet vejledt om sin ret til en bisidder, og om muligheden for at få en bisidder fra Børns Vilkår. Hun fik dog hverken denne vejledning af sin sagsbehandler eller de voksne på anbringelsesstedet, men af den kommunale døgnvagt, som hun på et tidspunkt var i kontakt med.

Bisidderen kommer kun med på møder, når Clara selv kontakter hende og beder hende deltage i et møde. Derudover kan Clara finde på at kontakte bisidderen, hvis hun har spørgsmål til "regler og love", som hun siger. Bisidderen har blandt andet fortalt Clara, at hun kan klage over kommunens afgørelser, og hjulpet hende med at skrive en klage.

Clara fortæller her, hvilken forskel det gjorde for hende at have bisidderen med til nogle af de møder med sagsbehandleren, der har handlet om, hvor Clara skulle bo:

"På det tidspunkt, når jeg snakkede med min sagsbehandler, der blev jeg rigtig vred. Der var det svært for mig at holde selvkontrollen, fordi jeg havde prøvet så mange gange at sige det på en pæn måde. Der var min bisidder god til at sige: "Måske skal vi lige trække noget luft?", for det kunne jeg ikke selv finde ud af, det var i hvert fald meget svært."

Clara fortæller, at da hun boede på sit tidligere opholdssted, var der altid en pædagog derfra med til møderne med sagsbehandleren. Clara brød sig ikke om pædagogerne og oplevede, at de blandede sig på møderne:

"Der skulle altid være en pædagog med, og jeg havde det jo ikke så godt med pædagogerne der. Hver gang jeg sagde noget, blandede pædagogerne sig og sagde, at det ikke er rigtigt, og jeg var sådan og sådan. Det var bare meget udmattende, at jeg ikke bare kunne snakke med min sagsbehandler alene. På [opholdsstedet før det] havde jeg mange børnesamtaler med min sagsbehandler alene. Der var pædagogerne også sådan: "Vil du have os med, eller vil du snakke med din sagsbehandler alene?"

På sit nuværende opholdssted er Clara glad for, at ledelsen fra opholdsstedet deltager på møderne med sagsbehandleren. Hun kan godt lide ledelsen på stedet, og er glad for, at de er med til at høre, hvad sagsbehandleren siger, frem for, at Clara selv skal genfortælle det.

Clara er dermed et eksempel på en ung, for hvem det er vigtigt at have medbestemmelse i forhold til, hvem der skal deltage på hendes møder med sagsbehandleren.

**KENDER IKKE
ORDET
"BISIDDER"**

Der er også nogle af de unge, der mindre eksplicit end Astrid og Clara er blevet vejledt om retten til en bisidder.

Maja genkender fx ikke umiddelbart ordet "bisidder". Hun fortæller dog, at hun har mulighed for at vælge, om der skal deltage en voksen fra anbringelsesstedet til møderne med sagsbehandleren eller ej:

"Jeg fik at vide af en af de voksne på opholdsstedet, som jeg snakker godt med, han sagde at til de her møder måtte jeg godt have en med, hvis jeg havde brug for det. Det havde jeg ikke fået at vide før. Det er meget dejligt at vide, at man godt må have en med (...) Når der er møder med min sagsbehandler, så siger de voksne til mig, at du har et møde den her dag, og så fortæller de, hvem der er på arbejde den dag, og spørger, om der er nogen af dem, jeg har lyst til at have med - og så skriver de det i deres kalender."
(Maja, 15 år)

I starten af forløbet, før hun blev anbragt, havde hun møder alene med sagsbehandleren, hvilket hun syntes var helt fint. Maja er dermed ikke specifikt blevet vejledt om sin ret til en bisidder. Men interviewet tyder på, at de voksne på hendes anbringelsessted forsøger at hjælpe hende til at gøre brug af denne rettighed.

Elias fortæller, at han har fået lidt at vide om sine rettigheder, herunder, at han har ret til at have nogen med til møder. I praksis er det sådan, at hans mor og hans kontaktperson altid er med til møder. Elias oplever ikke, at det er noget, han er med til at bestemme. *"Det er bare sådan, det er"*, som han siger. Han mener godt, at han kunne sige til sin kontaktperson, hvis han ikke ønskede, at moren var med, og at det i så fald kunne blive sådan. Han tilføjer dog: *"Men det er i sidste ende dem, der bestemmer"*. Elias oplever altså ikke reelt, at han har mulighed for selv at pege på, hvem han ønsker at have med til møderne, og hvem han ikke ønsker at have med.

Ingen vejledning om bisidder

Andre af de unge mener ikke, at de på nogen måde er blevet vejledt om deres ret til en bisidder.

Freja fortæller, at hun i forhold til sine rettigheder ved, at hun har lov til at sige sin mening. Hun har ikke fået vejledning om andre konkrete rettigheder, herunder retten til en bisidder. Intervieweren forklarer Freja, hvad en bisidder er, og hun siger:

"Det har vi ikke fået fortalt, det er ikke noget, der har været snak om. På et tidspunkt sagde min pædagog noget med, at jeg havde ret til at gå fra et møde, hvis det på et tidspunkt

blev for meget for mig. Men ellers så nej, så har de ikke rigtig snakket med mig om det.” (Freja, 15 år)

Luna fortæller på samme måde, at hun ikke vidste, hvad en bisidder er, eller at hun har ret til en bisidder. Det ville hun gerne have vidst:

”Altså jeg tror da godt, at jeg ville have haft sådan en. Jeg tror, at jeg ville have det rarere ved at sige, sådan hvad jeg mente 100%, hvis der var en jeg kendte, der sad ved siden af mig.” (Luna, 15 år)

Lunas mor har været med til de fleste møder, men ikke som hendes bisidder. Moren har mere deltaget, fordi anbringelsen blandt andet handlede om hendes udfordringer.

16-årige Kasper kender ikke til sin ret til en bisidder. Han har boet hos en plejefamilie i mange år, og fortæller, at plejeforældrene altid er med til møderne med sagsbehandleren. Han har ikke selv bedt om at have dem med, men mener, at det er ”kommet naturligt”, fordi han har boet hos dem i mange år.



DE UNGES GODE ERFARINGER OG ØNSKER

- For de unge hænger oplevelsen af den procesvejledning, de får, tæt sammen med, om de oplever at blive spurgt, hørt og inddraget. Det er fx positivt for flere unge, når sagsbehandleren som led i procesvejledning i forbindelse med en anbringelse, spørger, hvad de selv vil.
- Skriftligt materiale, der beskriver grundlaget for anbringelsen og den videre proces, og som er målrettet den enkelt unge, kan være en godt supplement til mundtlig vejledning.
- Flere af de unge savner bedre vejledning om processen i forbindelse med deres anbringelse eller skift i anbringelsessted. De savner fx vejledning om grundlaget for beslutningen, og at få besked om anbringelsen eller flytningen bedre tid i forvejen.
- Flere af de unge savner bedre vejledning om deres ret til en bisidder, og hvad det indebærer. Det er rart for de unge, når de selv får lov til at være med til at bestemme, hvilke voksne, der skal deltage i deres møder med sagsbehandleren. Flere beskriver dog, at det ikke er noget, de selv har valgt til.

Forældrenes perspektiv

De forældre, vi har talt med, oplever overvejende, at den vejledning, de har modtaget fra kommunale sagsbehandlere, har været utilstrækkelig.

En af dem er Jesper, hvis fortælling uddybes i eksemplet herunder.



UDFORDRING FOR FORÆLDER: JEG HAR IKKE FÅET VEJLEDNING FRA KOMMUNEN OVERHOVEDET

Jesper er 52 år og har en søn på 16 år, der er anbragt. Jesper har delt forældremyndighed med moren, som han ikke bor sammen med længere. I Jespers opfattelse af deres sagsbehandler og kommunen som helhed fylder det meget, at han løbende har savnet vejledning og information:

"Jamen, jeg synes ikke at jeg har fået noget vejledning fra kommunen overhovedet. Jeg skal selv hitte ud af det hver gang".

Jesper fortæller, at han er blevet tilbudt en støtteperson efter § 54. Men derudover har han hverken modtaget vejledning om støttemuligheder, rettigheder eller sagens forløb. Fx fik han og moren ikke noget at vide om, hvad der skulle ske, da sønnen blev anbragt. Sønnen blev hentet direkte fra skole og en medarbejder fra kommunen kom på besøg hos Jesper og moren og orienterede dem om det. Herefter hørte de ikke noget i nogle måneder. Jesper kender dog til nogle af sine rettigheder, fx retten til en bisidder og til aktindsigt, fordi han selv har været anbragt en stor del af sit liv.

Jesper har gjort meget ud af selv at vejlede sin søn ud fra sin egen viden:

"Du får jo ikke at vide, at du kan søge om hjælp, det skal du selv finde ud af. Jeg har også sagt til min søn, at han kan få en støtteperson eller en bisidder med til møder. Det har jeg måtte fortælle ham, det vidste han slet ikke. Jeg har også sagt, at du må gerne sige fra – fx hvis du har en dårlig dag, at jeg kan ikke være med til det møde, vi skal have i dag."

Jesper efterspørger bedre vejledning til forældre, hvis børn bliver anbragt:

“Man burde have en eller anden hjemmeside eller noget, hvis man har et barn der er ved at blive anbragt. Eller nogen fagfolk, en eller anden kompetent, der kommer ud og fortæller, hvad det er, der skal ske nu. Nu skal dit barn fjernes, så derfor vil vi gerne forklare, hvad der kommer til at foregå nu. Og lægger en slagplan for barnet og forældrene”.

Eksemplet er anonymiseret

Interviewene med forældrene vidner om, at deres generelle samarbejde med sagsbehandlerne fra kommunen betyder meget for, hvordan de oplever den vejledning, de har modtaget, og om de mener, at den har været tilstrækkelig.

Efterspørger bedre vejledning fra start

Flere af de forældre, vi har talt med, oplevede, at den vejledning de fik, da deres barn blev anbragt, var meget mangelfuld.

Nogle af dem fremhæver, at de gerne ville have haft mere og bedre vejledning fra start, både om processen og deres rettigheder. Fx siger Camilla, hvis 15-årige datter er anbragt:

“Jeg tror det er rigtig vigtigt, at når man tager hul på noget, så falder vejledningen med det samme. Så blandt andet det her med, nu skal din datter anbringes, hvad skal der så ske? Hvad har du af rettigheder, og hvad har du ikke mulighed for? Så man får italesat det med det samme.” (Camilla, mor til 15-årig, der er anbragt)

VEJLEDNINGEN SKAL FALDE MED DET SAMME

Camilla foreslår, at man som forælder kunne få udleveret en mappe, hvor al relevant information om processen og ens rettigheder var samlet. Hun mener, at det må kunne gøres på en måde, hvor det er relativt let tilgængeligt og tilføjer: “Det behøver ikke at være svært, bare fordi det er kommunalt”. Jesper i eksemplet ovenfor præsenterer en lignende idé.

Procesvejledningen er dog langt fra kun vigtig fra start, men også løbende. Anette, hvis 17-årige søn er anbragt, fortæller, at hun netop har efterspurgt mere vejledning om processen:

“Det er sådan en ting, jeg faktisk selv har efterlyst. Jeg har manglet en form for rød tråd og informationer. At de fortæller mig, hvad de har gang i, og hvad der skal ske nu (...) For mig er mere information lig med mere ro, for så er der ikke plads til, at man sidder og laver sine egne teorier eller egne overbevisninger omkring tingene. Når man ikke får noget at vide, så laver man sine egne historier, og de er ikke altid rigtige. Det finder man jo først ud af, når man konfronterer sagsbehandleren. Det bliver en konfrontation og ikke et

samarbejde, hvor man stiller konfronterende spørgsmål. Og så er vi inde i den her krigszone.” (Anette, mor til 17-årig, der er anbragt)

Som beskrevet ovenfor, har samarbejdet betydning for forældrenes oplevelse af den vejledning, de får. Citatet fra Anette vidner om, at det omvendte også gør sig gældende: At manglende procesvejledning kan have negativ betydning for samarbejdet.

Manglende vejledning om flere forskellige forhold

Det er forskelligt, hvad forældrene har savnet vejledning om op til og i forbindelse med selve anbringelsen.

Louise er et eksempel på en forælder, der har savnet bedre vejledning om en række forhold. Hendes fortælling uddybes i eksemplet herunder.



FORMANDSBESLUTNING EFTER § 75

Formanden for kommunens børn og unge-udvalg kan træffe en foreløbig afgørelse om anbringelse uden samtykke, hvis afgørelsen af hensyn til barnets eller den unges øjeblikkelige behov ikke kan afvente, at sagen behandles i børn og unge-udvalget.

Formandsbeslutningen skal godkendes af børn- og unge-udvalget inden for syv dage.



UDFORDRING FOR FORÆLDER: MANGLENDE VEJLEDNING OM EN RÆKKE FORHOLD

Louise er 27 år og har en datter på 2 år, som er anbragt. Da Louises datter var spæd, fik hun besøg af forskellige familiekonsulenter fra kommunen flere gange. Louise fortæller, at hun og hendes mand ikke fik ret meget at vide om, hvorfor familiekonsulenterne skulle være der. Kun, at de var der for at hjælpe dem, fordi Louise selv tidligere har været anbragt og haft et misbrug.

En dag skulle Louise og hendes mand have et møde med to familiekonsulenter. Kort inden mødet bankede det på døren, og det viste sig at være formanden for kommunens børn og unge-udvalg. På mødet fik Louise at vide, at hendes datter skulle anbringes på baggrund af en formandsbeslutning. Louise fortæller:

"Det eneste, jeg kunne gøre var at bevare roen og trække vejret, og jeg gik ud for at ryge en cigaret. Og formanden kommer ud og spørger, om jeg ved, hvad en frivillig anbringelse og en tvangsanbringelse er, og nu skulle han nok forklare mig, hvad det er. Jeg sagde, at det skulle han slet ikke: Jeg ved udmærket godt, hvad forskellen er, da jeg selv har været anbragt, og det vidste han, hvis han havde læst min sag. Og at jeg faktisk ikke vil have, at de tager hende (...)"

Efter anbringelsen går der tre uger, før Louise og hendes mand får noget at vide om deres datters velbefindende. Og det gør de kun, fordi Louise selv ringer til formanden for børn og unge-udvalget:

"Senere den dag kommer plejefamilien og tager hende. Det er jo midt i ferien, så der går tre uger ca., før vi får noget at vide. Vi ser hende ikke, ingen kontakter os eller ringer til os. Så ringer jeg til formanden, og siger at jeg skal vide, hvor mit barn er. Og får at vide, at hun er i en nabokommune og har det godt."

Louise siger selv, at det er muligt, at hun har fået nogle oplysninger i forbindelse med anbringelsen, som hun ikke var i stand til at modtage:

"Når man er sur, kan det godt glippe at få ting med. Jeg tror ikke, da hun blev anbragt, at jeg har fået med, hvad hendes forløb skulle være."

I Louises fortælling er der flere eksempler på situationer, hvor hun ikke oplever at have modtaget den vejledning, hun havde brug for: I forbindelse med, at familiekonsulenterne kom i hendes hjem; i forbindelse med selve anbringelsen og i perioden umiddelbart efter anbringelsen.

Eksemplet er anonymiseret

Vejledning om betydningen af samtykke til anbringelsen

Som beskrevet i første del af kapitlet, forsøger de interviewede sagsbehandlere at give god vejledning om, hvad det betyder for forældrene, om de samtykker eller ej. Det står dog samtidig klart, at det er noget, sagsbehandlerne kan synes er udfordrende.

Flere af de forældre, vi har talt med, mener, at de har modtaget forkert vejledning om netop dette, da deres barn blev anbragt. Det gælder fx Hans og Charlotte, der begge oplevede, at de blev "presset" til at indvilge i en frivillig anbringelse. Hans fortæller:

"Vi sad i en situation, hvor der sad fire damer og nidstirrede os, og sagde: "I får det bedre, hvis I går med til en frivillig. I er bedre stillet" ". (Hans, far til 3-årig, der er anbragt)

"I får det bedre, hvis I går med til en frivillig. I er bedre stillet"" (Hans, far til 3-årig, der er anbragt)

Hans og hans kone så ikke andre udveje, da både de og deres barn var stressede efter en længere periode med usikkerhed og jævnlige besøg af medarbejdere fra kommunen, der skulle observere dem. De endte dog senere med at trække samtykket, da de på eget initiativ havde fået en advokat, som rådede dem til det.

Charlotte fortæller, at beskeden om, at deres datter skulle anbringes, kom meget bag på Charlotte og hendes mand. Datteren havde nogle psykiske vanskeligheder og havde i noget tid været hos en aflastningsfamilie med jævne mellemrum. Charlotte og hendes mand vidste, at de skulle have et møde med sagsbehandleren og en anden medarbejder fra kommunen, men ikke, hvad det handlede om:

"Så smed de en bombe. De siger til os, at de ikke kan hjælpe hende, når hun bor i hjemmet. De kan ikke sige, at det er en tvangsanbringelse, fordi de har ikke noget at sætte på familien. Men hvis vi siger ja til, at hun bliver frivillig anbragt, vil alle de penge, hun har brug for, følge med, og hun vil få den alt den hjælp, hun skal have. Men hvis hun bliver boende hjemme, så er der intet hjælp at hente." (Charlotte, mor til 15-årig, der er anbragt)

Charlotte og hendes mand havde svært ved at forstå, at det ikke skulle være det bedste for deres datter at blive i hjemmet. Samtidig kunne de se, at datteren ikke havde det godt, og havde brug for hjælp. De oplevede derfor ikke at have et valg. Senere fandt de ud af, at de ikke reelt var blevet vejledt om muligheden for ikke at samtykke:

"Senere fandt vi ud af, at havde vi sagt nej, og de havde lavet det om til tvang, så havde vi masser af rettigheder. Så kunne vi også få en advokat med det samme (...) Men det var der ikke nogen, der tilbød os, der var ingen, der sagde noget." (Charlotte, mor til 15-årig, der er anbragt)

Linda fortæller, at hun fik at vide, at hun ville få mere samvær og i det hele taget få lov at være en større del af datterens liv, hvis hun samtykkede – hvilket hun gjorde. Hun har dog også senere trukket sit samtykke tilbage på baggrund af vejledning fra sin § 54-støtteperson.

Nogle af forældrene fremhæver også i denne sammenhæng, at de var under stort pres, da de fik at vide, at deres barn skulle

SVÆRT AT TAGE IMOD VEJLEDNING I EN PRESSET SITUATION

UNDERSØGELSE OM STØTTE EFTER § 54

Ankestyrelsen har gennemført en undersøgelse om støtte efter § 54, som behandler emnet mere dybdegående, og som er tilgængelig via Ankestyrelsens hjemmeside.

anbringes – og at det kan betyde, at de ikke har fået alting med. Anette fremhæver fx, at det er problematisk at få vejledningen om retten til en støtteperson samtidig med, at man får at vide, at ens barn skal anbringes:

”Det, der er problemet med en §54, det er, at når du får det at vide, så får du det at vide samtidig med, at dit barn bliver anbragt. Ens hjerne kører på det der anbringelse, og man tænker på, hvordan det skal gå. Nu hvor jeg ikke er mor mere, måske er jeg også bare for dum til det. Når du sidder med alle de tanker, så får du at vide, at du kan få en §54, det er en støtteperson. Det har du krav på, fordi du har fået barn anbragt uden for hjemmet. Det er en form for mellemlid mellem os, sådan at hun kan forklare, hvad de forskellige ting betyder.” (Anette, mor til 17-årig, der er anbragt)

Vejledning om og fra støttepersonen efter § 54

I forhold til, hvorfra de har fået vejledning, fremhæver flere af forældrene deres støtteperson efter § 54 som helt central. En af forældrene siger fx, at det er hendes støtteperson og til dels hendes familiebehandler, der vejleder hende, mens sagsbehandleren ”er myndighed og skriver sagsakter”.

Næsten alle de forældre, vi har talt med, har en støtteperson efter § 54. En undersøgelse fra Ankestyrelsen viser dog, at det er langt fra alle forældre til anbragte børn og unge, der har en støtteperson.⁹

Dette afsnit handler både om, hvorfra forældrene har fået vejledning om deres ret til en støtteperson efter § 54, hvem deres støtteperson er og hvilken vejledning de får fra støttepersonen.

Vejledning om retten til en støtteperson

Nogle af de interviewede forældre fortæller, at de ikke har fået vejledning fra sagsbehandleren om deres ret til en støtteperson. De fortæller fx, at de har fået kendskab til denne ret tilhede gennem familiemedlemmer eller søgning på internettet. En af dem fik det at vide af den psykolog, der gennemførte en forældrekompetenceundersøgelse. De har dermed også først fået øjnene op for denne ret tilhede et stykke tid efter, at deres børn blev anbragt.

Blandt dem, der har fået vejledning om det, er der flere, der har oplevet det som en tung proces at finde en god støtteperson. Fordi deres tillid til kommunen var begrænset, havde de

⁹ Ankestyrelsen, 2021: ”Støtte efter serviceloven § 54 til forældre, hvis barn er anbragt”

ØNSKER IKKE STØTTEPERSON FRA KOMMUNEN

behov for, at vedkommende ikke var ansat i kommunen. Det gælder fx Hans, som fortæller:

"Vi blev også præsenteret for at vi kunne få en støtteperson. Og det var en, der arbejdede godt sammen med [kommunen]. Som vi kunne se faktisk var ansat i [kommunen]. Så det havde vi ikke tillid til." (Hans, far til 3-årig, der er anbragt)

Hans og hans kone fandt derfor selv en anden støtteperson. De første to de fandt var dog for dyre for kommunen. I dag har de en støtteperson fra en interesseorganisation.

Derudover er der flere forældre, der fremhæver, at også vejledning om en støtteperson kan være svær at tage imod i en presset situation –fx Anette, der er citeret ovenfor.

Vejledning fra støttepersonen

Forældrene fortæller, at de bruger deres støtteperson til en lang række forskellige ting.

For nogen er støttepersonen først og fremmest en, de kan støtte sig til, og "læsse af på". Camilla fortæller:

"Det er jo rart, man har nogen man kan læsse af på. Hvordan man har det med, at ens barn er anbragt. Og så er det lige meget om det er frivillig eller tvang, det kan være hårdt uanset hvad. Det kan være rart at tale om de følelser, der er inde i en. Det er mest det, jeg bruger støtten til." (Camilla, mor til 15-årig, der er anbragt)

For flere af forældrene er støttepersonen en af de primære kilder til viden om sagsprocessen, støttemuligheder og deres rettigheder. Det gælder fx for Anette, som siger:

"Det er faktisk der, at jeg får de fleste af mine informationer fra, i forhold til, hvad jeg har ret til og ikke har ret til. Det er hende, jeg taler med, når der er et eller andet, hvor jeg siger: "Der må være en paragraf, hvor vi kan søge det her under?" Måske noget tøj til min søn eller en ny seng, fordi den er gået i stykker, eller hvad der ellers kan opstå. Så er det hende, jeg går til for at få det juridiske i orden. Hvad har jeg lov til, hvad har jeg ret til og krav på." (Anette, mor til 17-årig der er anbragt)

Det gælder også for Charlotte, hvis fortælling uddybes i boksen herunder.



GOD ERFARING FRA FORÆLDER: "DET ER VORES STØTTEPERSON, DER ER DRIVKRAFTEN HERHJEMME"

Charlotte og hendes mand har en datter på 15 år, der har været anbragt i 6 år. Charlotte beskriver et udfordret samarbejde med kommunens sagsbehandlere, som ifølge Charlotte har været præget af fejl i sagsbehandlingen, uvidenhed og manglende vejledning. Deres tillid til kommunen er derfor meget begrænset. Det var årsagen til, at de, da de blev tilbudt en støtteperson fra kommunens familiecenter, sagde nej tak. Hun fortæller:

"Vi har hele tiden sagt, at vi vil ikke have noget med familiecentret at gøre. Vi er godt klar over, at så sidder der en eller anden og skriver noget til sagsbehandleren, som måske er løgn. Vi stoler ikke på nogen som helst, der sidder og skriver noget ned, og skal sendes videre. Det gør vi ikke. Det skal være en udefrakommende."

De har i dag en støtteperson ved navn Karen, fra en interesseorganisation. Hun vejleder dem om sagens forløb, hvad der skal ske, og om deres rettigheder. Som Charlotte siger, er det Karen, "der er drivkraften herhjemme". Hun fortæller også, hvordan Karen er helt afgørende i forhold til at hjælpe Charlotte og hendes mand med at formulere breve til kommunen og Ankestyrelsen:

"Når du skal sidde og skrive en klage til kommunen eller Ankestyrelsen som forælder, så har du altid for mange følelser indblandet. Du bliver kvalt i alt det mørke, og så kommer du til at sætte dig ned og skrive noget rigtig møg, som du faktisk slet ikke burde skrive. Der er det godt at have sådan en støtteperson, der kan hjælpe dig med at sidde skrive og læse det igennem".

Eksemplet er anonymiseret

Jesper bruger sin støtteperson som bisidder ved møder, til at læsse af på og som hjælp til at skrive breve:

"Det er jo ikke alt, hvad de siger, man lige opfatter – for at være helt ærlig (...) Og så er hun god at læsse af på, hvis man kan sige det sådan. Og til at formulere, når man skal skrive et eller andet. Jeg skriver bare lige ud af landevejen, kalder en spade for en spade. Hvor hun siger, at nogle

gange er det meget godt at få det skrevet på en professionel måde, ellers forstår de ikke en meter". (Jesper, far til 16-årig, der er anbragt)



FORÆLDRES GODE ERFARINGER OG ØNSKER

- Flere af forældrene efterspørger bedre vejledning om processen og deres rettigheder fra starten af et anbringelsesforløb. Dette bekræftes af foreninger, der repræsenterer forældrene.
 - Flere af forældrene oplever, at den vejledning de fik fra sagsbehandleren om forskellen på en anbringelse med og uden samtykke, var mangelfuld eller forkert. Dette bekræftes af foreninger, der repræsenterer forældrene.
 - I forhold til vejledning om en støtteperson efter § 54 er det for nogle forældre en udfordring, at de i første omgang kun blev præsenteret for muligheden for en støtteperson fra kommunen, som de ikke ønskede, på grund af manglende tillid til kommunen generelt.
 - Når forældrene har en støtteperson har det for flere af dem stor værdi, blandt andet fordi de modtager meget vejledning fra støttepersonen. Dette bekræftes af foreninger
-

Klagevejledning

Dette kapitel beskriver, hvordan interviewkommunerne giver klagevejledning, og hvad de lægger vægt på, når de gør det. Derudover belyser kapitlet, hvordan borgerne oplever den klagevejledning, de modtager.

§

KLAGEVEJLEDNING

Når kommunen giver borgeren råd og vejledning om muligheder for hjælp eller støtte, skal kommunen være opmærksom på, om der er i den forbindelse meddeles en beslutning, der går på, om borgeren har ret eller ikke ret til en ydelse og som derfor kan betragtes som en afgørelse.

FORVALTNINGSLOVENS § 25

Når kommunen giver borgeren en skriftlig afgørelse, der kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, skal kommunen samtidig give borgeren en klagevejledning, medmindre borgeren får fuldt ud medhold.

I klagevejledningen skal fremgå, hvem borgeren kan klage til, hvordan borgeren skal gøre, og hvad tidsfristen for at klage er.

Den almindelige vejledningspligt medfører, at kommunen også om fornødent skal give borgeren klagevejledning ved en mundtlig afgørelse.

KAPITLET'S HOVEDPUNKTER

Kommunernes beskrivelser af klagevejledningen:

- Kommunerne sender altid en skriftlig klagevejledning til borgeren, når de træffer en afgørelse. I den forbindelse lægger de vægt på at det skal være klart, hvornår de træffer en afgørelse.
- Når borgeren er utilfreds med afgørelsen vil kommunerne typisk supplere den skriftlige klagevejledning med mundtlig vejledning.

- Nogle kommuner har gode erfaringer med at forsøge at tilpasse klagevejledningen til den enkelte borger, så den tager højde for borgerens forudsætninger.

Borgerenes beskrivelser af klagevejledningen:

- Flere af de unge, vi har talt med, vidste ikke, at de har ret til at klage over kommunes afgørelser. De ville gerne have vidst det, uanset om de ville gøre brug af det eller ej.
- Forældrene får som regel skriftlig klagevejledning sammen med kommunens afgørelser, men nogen efterspørger bedre vejledning.
- En del af forældrene har prøvet at klage, og flere finder det meget ressourcekrævende at skulle igennem en klageproces. Derfor benytter de sig ikke altid af muligheden for at klage, selvom de er utilfredse med afgørelsen.

KOMMUNERNES PERSPEKTIV PÅ KLAGEVEJLEDNINGEN

Første del af kapitlet handler om, hvordan kommunerne giver klagevejledning, og hvad de lægger vægt på i den forbindelse.

Altid skriftlig klagevejledning

Alle interviewkommunerne beskriver, at de altid automatisk vedlægger en skriftlig klagevejledning til den afgørelse, de sender til borgeren. En sagsbehandler siger:

"Klagevejledningen er altid med i afgørelsesbrevet. Den er bare med hver gang. Og det er både, hvis du er forældremyndighedsindehaver, og hvis du er barn. Og vi skriver vores telefonnumre, hvis de har brug for at drøfte det med os eller et eller andet, så de har mulighed for det." (Sagsbehandler)

Det skal være klart, når der træffes en afgørelse

Ifølge lovgivningen skal en kommune vejlede borgeren i mulighederne for at klage, når der er blevet truffet afgørelse. De fleste kommuner beskriver også, at de altid er tydelige over for borgeren omkring, hvornår der træffes en afgørelse. De beskriver, hvordan de ofte mundligt siger til borgeren, når der er kommet en afgørelse, og at de i den forbindelse har mulighed

VEJLEDNING OM AFGØRELSES- BEGREBET

Ankestyrelsen har netop udgivet en vejledning om afgørelsesbegrebet, der skal hjælpe kommunerne til at vurdere, hvornår de træffer en afgørelse.

“Vi får sendt langt flere afgørelser med klagevejledning ud til borgerne end vi tidligere har gjort”

for at klage. En kommune beskriver, at de sjældent bare sender en afgørelse til borgeren med en skriftlig klagevejledning, men at de gør opmærksom på afgørelsen inden:

“Som regel vil de ikke bare få tilsendt en afgørelse, det er noget vi har snakket om først. Hvad end det er en afgørelse på en foranstaltning, som vi er enige om, eller fordi de har søgt om noget, og fået afslag, så vil jeg altid fortælle dem det mundtligt først, og så sige, at nu får I tilsendt en afgørelse.” (Sagsbehandler)

En sagsbehandler i en af kommunerne beskriver, at de nogle gange internt har svært ved at bedømme, hvornår de træffer en afgørelse¹⁰:

“Det har været et af vores huller internt at være klare på, hvornår noget er en afgørelse, og man egentlig skal træffe en afgørelse, og hvornår man ikke skal. Jeg arbejder med, at når det er en afgørelse så kommer den altid på skrift. Jeg giver den også mundtligt. Men det skriftlige er for at sikre mig, at det er skrevet ned, hvad vi har aftalt, hvad er afgjort, og der er en klagevejledning med. Det er lige så meget for min egen skyld, som for den, jeg sidder overfor.” (Sagsbehandler)

En sagsbehandler fra samme kommune siger supplerende, at det er noget, de er blevet skarpere på inden for den seneste tid:

“Vi har haft et skærpet fokus på det i afdelingen og derfor er det blevet klarere. Vi får sendt langt flere afgørelser med klagevejledning ud til borgerne end vi har gjort tidligere.” (Sagsbehandler)

Mundtlig klagevejledning, når borgeren er uenig i afgørelsen

Alle de interviewede kommuner beskriver, hvordan de typisk også mundtligt fortæller borgeren om deres ret til at klage – men kun, hvis borgerne er uenige i afgørelsen. En sagsbehandler fremhæver, at en fordel ved mundtlig klagevejledning er, at det giver borgeren mulighed for at spørge ind til vejledningen. Derudover vurderer hun, at det for mange borgere kan være svært at læse og forstå den skriftlige klagevejledning:

“Jeg tænker, at det giver bedst mening for borgeren, at det bliver givet mundtligt, for så er der mulighed for at spørge

¹⁰ Se evt. Ankestyrelsens publikation “Vejledning om afgørelsesbegrebet”.

ind til det. For at kunne læse og forstå det, der står, skal man være vant til juridisk skrift.

Uanset om borgeren er uenig eller enig i afgørelsen, fortæller kommunerne, at de altid sender skriftlig klagevejledning sammen med afgørelsen.

Tilpasning af klagevejledningen til borgeren

Nogle af sagsbehandlerne beskriver, hvordan de tilpasser deres klagevejledning til den borger, der skal modtage den, for at sikre sig, at vejledningen er forståelig for borgeren.

Tilpasningen kan fx ske ved at give mundtlig klagevejledning, der er målrettet borgeren. En sagsbehandler giver et eksempel på, hvordan hun tilpasser klagevejledningen til forældrene til et anbragt barn:

”Jeg har nogle forældre, der sådan kognitivt ligger meget lavt, og de har givet udtryk for, at de ikke var tilfredse med en afgørelse om samvær. Der har jeg ringet til dem og fortalt, hvad de helt konkret skal gøre. Jeg tænker, når man har rigtig svært ved det, så skal de også hjælpes videre i systemet” (Sagsbehandler).

Dette er i overensstemmelse med beskrivelserne i kapitel 4 af, hvordan kommunerne generelt bestræber sig på at tilpasse deres vejledning til borgerens situation og forudsætninger.

I en anden kommune beskriver de, at de har god erfaring med at bruge forskellige skabeloner for klagevejledningen med forskelligt sprog, afhængigt af, om den skal sendes til en ung eller en forælder. Det er dog ikke noget, de gør i denne kommune længere. Sagsbehandlerne kender ikke årsagen. En sagsbehandler i en tredje kommune beskriver, at det er sjældent, at de gør noget ekstra for at sikre sig, at borgerne har forstået den skriftlige klagevejledning. Hun kan dog finde på at sige til forældrene, at de kunne sætte sig sammen med deres bisidder og skrive ned, hvad de er utilfredse med, sådan at de får hjælp til at sætte ord på det.

Sagsbehandleren fortæller samtidig, at kommunens klagevejledninger, så vidt hun ved, kun findes på dansk, og at det formentlig kan udfordre nogle borgere med etnisk minoritetsbaggrund. Her bliver det mundtlige supplement til den skriftlige klagevejledning, som alle kommunerne i et eller andet omfang praktiserer, meget vigtigt.



KOMMUNERS GODE ERFARINGER

- Den skriftlige klagevejledning er altid vedlagt afgørelsen. Blandt andet derfor er det vigtigt som kommune at være bevidst om, hvornår man træffer en afgørelse.
- Den skriftlige klagevejledning kan med fordel suppleres med mundtlig vejledning. Det er særligt relevant, når borgeren er utilfreds med afgørelsen.
- Både den mundtlige og den skriftlige klagevejledning kan tilpasses borgerens forudsætninger. Sidstnævnte fx ved at have skabeloner for klagevejledningen, der er målrettet henholdsvis børn og voksne.

BORGERNES PERSPEKTIV PÅ KLAGEVEJLEDNING EN

Denne del af kapitlet handler om borgernes perspektiv på klagevejledningen. Dels om de har fået klagevejledning, dels om de har gjort brug af deres mulighed for at klage.

Kendskab til muligheden for at klage

De fleste af de interviewede unge kender ikke til deres ret til at klage, og mindes ikke at have modtaget vejledning om det, hverken på skrift eller mundtligt. Flere af dem giver udtryk for, at de gerne ville have vidst det, selvom de er i tvivl om, om de ville have gjort brug af det.

Flere af de unge mindes generelt ikke at have modtaget breve fra kommunen, ej heller skriftlige afgørelser, og dermed heller ikke skriftlig klagevejledning.

Nogle kender til muligheden, men har ikke haft behov for at gøre brug af den. Det gælder fx Jonathan på 14 år. Han fortæller, at han modtager afgørelser fra kommunen, men at det primært er hans far og bonusmor, der tager sig af det.

”Sådan nogle breve er ikke lige mig, så dem læser min far og bonusmor. Men jeg skimmer lige og ser, hvad der er vigtigt at vide. Men alt hvad jeg har brug for at vide, får jeg at vide på møder” (Jonathan, 14 år)

Også i forhold til klagevejledning er der eksempler på, at de unge modtager vejledningen fra andre end sagsbehandleren. 16-årige Amalie beskriver, hvordan det var hendes genbo, der

MODTAGER IKKE BREVE

Det kræver ressourcer at klage

De fleste af de interviewede forældre fortæller, hvordan det kræver mange ressourcer for dem at klage til kommunen, og at det har betydning for, om de vælger at klage eller ej.

Fx beskriver Louise, at hun har været klar over sin mulighed for at klage, men at det ville kræve for meget af hende:

”Ja, det er jeg klar over. Det har stået i papirerne, så jeg har aldrig været i tvivl om det, og min 54’er siger det også hver gang, at jeg kan klage over en afgørelse. Men det ville komme til at tage al min energi, og så ved jeg, at jeg ikke kan være der for [hendes barn] under næste samvær (...) Tanken har været der, men jeg har også den med, at jeg skal tage mine kampe med omhu, fordi jeg ved, at hvis jeg begynder at klage over en ting, skal jeg højst sandsynligt i Ankestyrelsen, og det har jeg simpelthen ikke overskud til” (Louise, mor til 4-årig, der er anbragt).

Charlotte beskriver også, hvordan hun igennem en interesseorganisation har fået støtte og mod til at klage, selvom hun tit får lyst til at smide håndklædet i ringen:

”Det er dem, der har fået os til at rejse os, og turde kæmpe fordi selvfølgelig har der været dage, hvor jeg har spurgt min mand om vi skal smide håndklædet i ringen, og skrive et brev til vores søn, som de må give ham, når han bliver 18. Og så sige: Okay, det er jeres barn, vi kan ikke gøre noget” (Charlotte, mor til 15-årig, der er anbragt).



UNGE OG FORÆLDRES GODE ERFARINGER OG ØNSKER

- Flere af de unge kender ikke deres ret til at klage. De ville gerne have vidst det, selvom de ikke nødvendigvis ville have gjort brug af det.
- De to unge, der har prøvet at klage, har fået hjælp af deres forældre eller bisidder.
- Forældrene modtager klagevejledning på skrift sammen med afgørelser fra kommunen. Nogen efterspørger dog bedre klagevejledning, fx i form af en dialog om muligheden.
- Det kan være ressourcekrævende at klage, og det afholder nogle borgere fra at gøre det.

Metode og datagrundlag

Dette bilag uddyber undersøgelsens metode og datagrundlag. Undersøgelsen er baseret på interview med:

- 16 anbragte børn og unge
- 11 forældre til anbragte børn og unge
- Medarbejdere fra fem kommuner.

INDDRAGELSE AF RELEVANTE AKTØRER

I forbindelse med opstarten af undersøgelsen drøftede vi undersøgelsens tema med udvalgte medlemmer af det rådgivende organ samt forskellige andre aktører på området: Børns Vilkår, De Anbragtes Vilkår, VISO, Forældrelandsforeningen (FBU) og Foreningen Retssikkerhed i Familiers Trivsel (Rift).

Formålet var at afdække aktuelle undertemaer og spørgsmål, der kunne være relevante at få belyst i undersøgelsen. De aktører, der ikke er medlemmer af det rådgivende organ, har desuden bidraget til kvalificering af de eksempler på gode erfaringer og udfordringer, der indgår i rapporten.

INTERVIEW MED UNGE OG FORÆLDRE

Vi har i alt gennemført 27 interview med borgere: 16 interview med anbragte børn og unge og 11 interview med forældre til anbragte børn.

Interviewene blev gennemført i foråret 2021. På grund af restriktioner i forbindelse med COVID-19 blev alle interview gennemført telefonisk.

Målgruppe

Undersøgelsen handler om kommunernes vejledning til børn og unge i udsatte positioner og deres forældre. Borgerperspektivet er dog kun belyst gennem interview med anbragte børn og unge og forældre til anbragte børn og unge.

Når kommunerne træffer afgørelse om at anbringe et barn eller en ung er det en indgribende beslutning i barnets eller den unges og forældrenes liv. Det betyder, at kommunens vejledning særligt i forhold til anbragte børn og unge og deres forældre, er afgørende for at sikre det bedst mulige forløb og understøtte anbringelsens formål.

Flere af de interviewede unge og forældres oplevelser vil dog formentlig være genkendelige for unge og forældre, der mod-

tager en anden foranstaltning efter § 52 i serviceloven (fx familiebehandling, aflastning eller kontaktperson). Mange af kommunernes beskrivelser af deres praksis handler desuden bredere om børn og unge, der får eller kan have behov for forskellige former for støtte efter servicelovens kapitel 11, og deres forældre.

Vi har også forsøgt at komme i kontakt med børn og unge, der ikke er anbragt, men har en kontaktperson, men desværre uden held.

De unge

De børn og unge, vi har talt med, var alle på interviewtidspunktet anbragt på et opholdssted eller en døgninstitution. De repræsenterer dermed et mindre udsnit af udsatte såvel som anbragte børn og unge i Danmark¹². Flere af dem har dog tidligere været anbragt i en plejefamilie.

De er alle 14-17 år og kaldes derfor i rapporten blot "unge".

Forældrene

De forældre, vi har talt med, er forældre til mellem et og tre anbragte børn eller unge i alderen 3-17 år.

Forældrene adskiller sig fra flertallet af forældre til anbragte unge ved, at de fleste af dem har en støtteperson efter § 54. En undersøgelse fra Ankestyrelsen har vist, at det generelt kun er omkring en fjerdedel af alle forældre til anbragte, der har det.¹³

Rekruttering af forældre, børn og unge

For at rekruttere unge og forældre til interview er vi gået igennem både organisationer og kommuner for at sikre mest mulig variation i de interviewede unge og forældres erfaringer.

Rekrutteringen er foregået igennem De Anbragtes Vilkår, FADD, FBU og Rift, samt igennem de fem interviewkommuner. De fleste interviewpersoner har vi fået kontakt til gennem organisationerne. Der er dog ikke grundlæggende forskelle på de unges og forældrenes erfaringer alt efter om kontakten er etableret gennem organisationer eller kommuner.

Formidling af kontakt

Kontakten til de unge og forældrene er blevet etableret ved, at vi har sendt et informationsbrev om undersøgelsen til vores

¹² En analyse fra Social- og Ældreministeriet fra 2019 viser, at 65 pct. af alle anbragte børn og unge var anbragt i en plejefamilie pr. 31. december 2017. Se "Velfærdsstatistisk analyse: Kommunal variation på anbringelsesområdet".

¹³ Ankestyrelsen, 2021: "Støtte efter § 54 til forældre, hvis barn er blevet anbragt".

kontaktpersoner i organisationer og foreninger. De har herefter videreformidlet vores forespørgsel til unge og forældre, som de vurderede var relevante interviewdeltagere. Dernæst har de sendt os kontaktoplysninger på unge og forældre, der ønskede at deltage, så vi selv kunne kontakte dem med henblik på at aftale et tidspunkt for interview og forklare nærmere om undersøgelsen.

Fortrolighed og samtykke

Ved starten af hvert interview fortalte vi de unge og forældrene om undersøgelsens formål. Vi fortalte dem desuden

- at de til enhver tid kunne trække sig fra undersøgelsen og interviewet
- at de altid gerne måtte sige, hvis der var et spørgsmål, de ikke havde lyst til at svare på
- at de er anonyme, også i den endelige rapport, og at vi ikke fortæller nogen, hvad de har fortalt os

Til de unge fortalte vi desuden, at vi har underretningspligt, og hvad det vil sige: At hvis de fortæller os noget, der gør os bekymrede for, om de får den rigtige hjælp, er vi nødt til at sige til en kollega i Ankestyrelsen, at vi er bekymrede – men ikke hvorfor.

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

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

Endelig sikrede vi os, at de unge og forældrene også i situationen havde lyst til at deltage i interviewet, således at det forudgående samtykke til kontaktpersonen ikke stod alene.

For unge under 15 år har vi med kontaktpersonernes hjælp desuden indhentet samtykke fra en forældremyndighedsindehaver til deres deltagelse i undersøgelsen.

Formål med interviewene

For både de anbragte børn og unge og forældrene var formålet med interviewene at belyse deres erfaringer med vejledning fra kommunen. I interviewene har vi blandt andet spurgt til:

- Om det er klart for dem, hvor de skal henvende sig for at få vejledning, både ved første henvendelse og undervejs i deres forløb, og om de oplever, at sagsbehandleren er tilgængelig.

- Hvordan vejledningen foregår og om vejledningen er forståelig.
- Om de oplever, at få den vejledning de har behov for, eller om der er noget, de savner vejledning om.
- Om de har fået klagevejledning.

I alle interviewene har vi lagt vægt på at få beskrevet konkrete eksempler på vejledningssituationer for at kunne inddrage disse igennem rapporten.

INTERVIEW MED KOMMUNER

Vi har gennemført interview med medarbejdere i fem kommuner.

Interviewene blev gennemført i foråret 2021. På grund af restriktioner i forbindelse med COVID-19 blev alle interview gennemført telefonisk eller over Skype.

Deltagerne i interviewene var myndighedsbehandlere, som arbejder med målgruppen, fremskudte medarbejdere på skoler og i daginstitutioner samt faglige koordinatore.

Udvælgelse af kommuner

De fem kommuner er udvalgt ud fra et ønske om spredning i forhold til geografi og størrelse. I undersøgelsen indgår to store kommuner og tre mellemstore/små kommuner, der er jævnt fordelt i regionerne. Derudover har vi udvalgt kommunerne på baggrund af viden fra de indledende interview med medlemmer af organet og andre aktører om, hvilke kommuner, der kunne have gode erfaringer i forhold til arbejdet med at opfylde vejledningspligten.

Formål med interviewene

Formålet med kommuneinterviewene har været at belyse:

- Hvordan de arbejder med at sikre at både borgere med og uden en sag har adgang til vejledning
- Hvad de lægger vægt på at vejlede børn og unge og deres forældre om.
- I hvilket omfang, hvornår og hvordan de vejleder hhv. børn og unge og deres forældre om
 - forskellige muligheder for støtte
 - sagens forløb og grundlaget for kommunens beslutninger
 - grundlæggende rettigheder på forskellige tidspunkter i et sagsforløb (fx retten til en bisidder, retten til at klage over enhver afgørelse og rettigheder ved møde i børn og ungeudvalg).
- Hvordan de sikrer, at vejledningen er helhedsorienteret og tilpasset borgernes forudsætninger og behov.

- Hvilke udfordringer de oplever i forhold til at skulle vejlede børn og unge og deres forældre, og hvilke gode erfaringer de har.

DATABEHANDLING OG ANALYSE

Interviewene er blevet optaget på diktafon og efterfølgende transskriberet. Herefter er der foretaget en systematisk kodning med udgangspunkt i et kodetræ. Kodetræet bygger på temaer og spørgsmål fra interviewguiden i kombination med analysetemaer, som er opstået på baggrund af interviewene.

I afrapporteringen har vi benyttet eksempler fra interviewene til at illustrere gode erfaringer og udfordringer, interviewpersonerne har beskrevet. Eksemplerne er anonymiserede.

Alle citater og beskrivelser af konkrete situationer er ligeledes anonymiserede i rapporten.

HØRING

Interviewpersonerne fra kommunerne har fået de uddrag af rapporten, der er baseret på deres udtalelser, i faktuel høring. Formålet med høringen er at sikre, at vi har forstået udsagnene som de var ment.

Alle unge og forældre har også fået tilbud om at få uddragene, der er baseret på interviewet med dem, i høring. De fleste har takket ja. Uddragene er blevet sendt til deres e-boks eller som fysisk post til de unge, der ikke bruger deres e-boks.

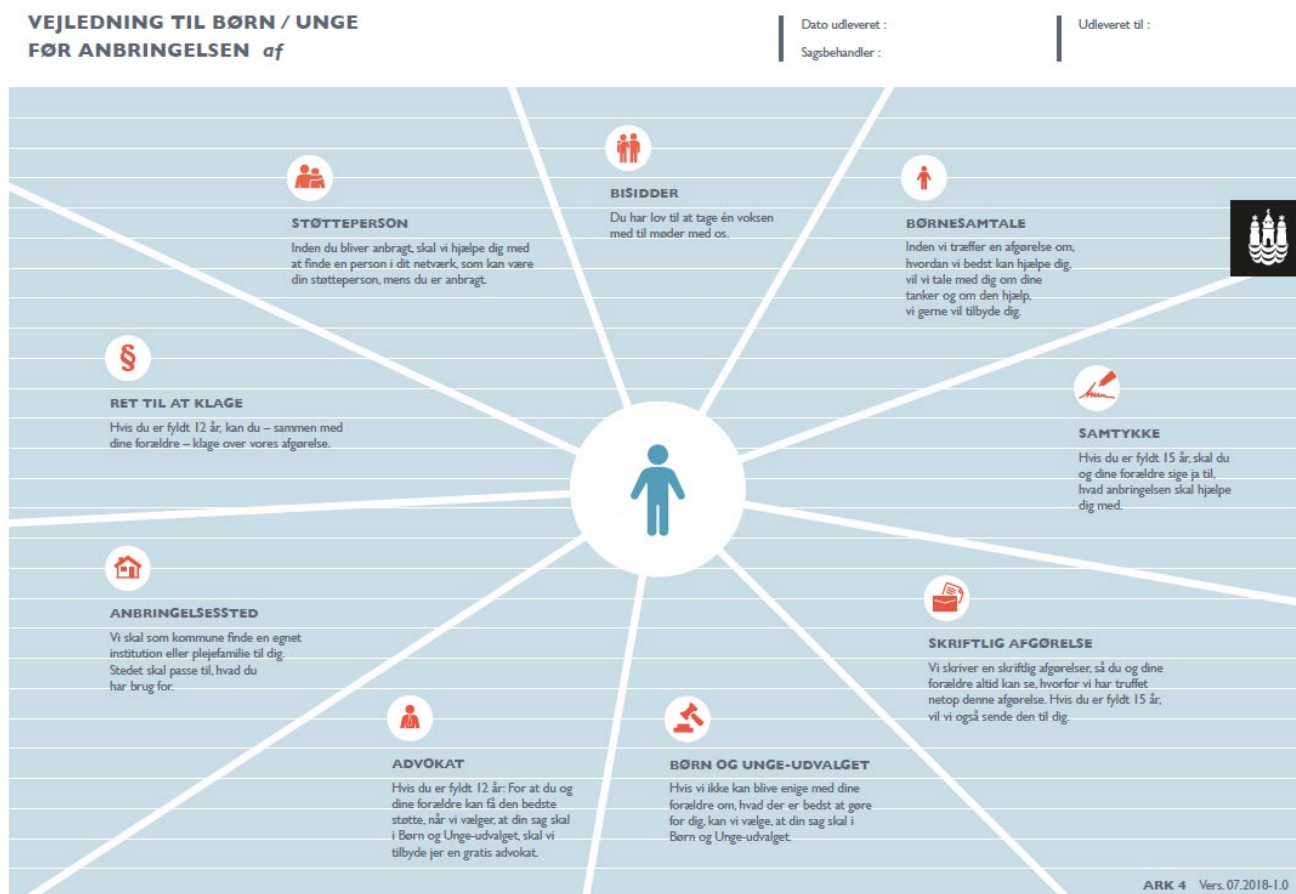
BILAG 2

Eksempler på redskaber

Bilaget indeholder to eksempler på redskaber til visuel og skriftlig understøttelse af den mundtlige vejledning. Redskaberne indgår i bilaget efter aftale med den pågældende kommune.

Dialogkort

Her ses et eksempel på et dialogkort til brug for vejledning til børn og unge før en anbringelse. På bagsiden fremgår de relevante uddrag af lovgivningen. Kommunen har tilsvarende dialogkort for andre centrale tidspunkter i et sagsforløb, og både målrettet vejledning til børn/unge og forældre.



Uddrag af pjecen "Har dit barn brug for hjælp?" om den børnefaglige undersøgelse

Du er kommet i kontakt med Borgercenter Børn og Unge, fordi vi er blevet gjort opmærksom på, at nogen er bekymret for dit barns trivsel og udvikling. Bekymringen kan fx komme fra en lærer, en pædagog eller andre personer, der kender dit barn. Det kan også være, du selv har kontaktet Borgercenter Børn og Unge for at få hjælp. Der kan være mange grunde til, at et barn ikke trives, fx forhold i hjemmet eller i skolen eller særlige psykiske eller fysiske udfordringer hos barnet.

Vi er klar over, at det kan føles ubehageligt at komme i kontakt med Socialforvaltningen, fordi nogen er bekymret for ens barn. Vores udgangspunkt er, at forældre vil deres børn det bedste, og vi ønsker altid at samarbejde med forældrene. Vi vil også inddrage barnet, hvis det giver mening i forhold til barnets alder og modenhed.

Den indledende dialog

Når Borgercenter Børn og Unge får en henvendelse om bekymring for et barn – en såkaldt *underretning* – har vi pligt til at vurdere, om barnet kan have behov for *særlig støtte*. Det gør vi i første omgang ved at tale med dig. Her drøfter vi de bekymringer, der er for dit barn og taler om, hvordan du selv oplever dit barns trivsel og udvikling. Vi vil også tale med dit barn, hvis vi vurderer, at det er nødvendigt.

I de særlige tilfælde, hvor bekymringen handler om vold eller overgreb i familien, skal vi tale med barnet, inden vi orienterer forældrene.

Hvis Borgercenter Børn og Unge vurderer, at dit barn ikke har behov for særlig støtte, lukker vi sagen igen. Det kan være, at vi anbefaler et af vores åbne rådgivningstilbud, men vi vil ikke foretage os yderligere. Vi er dog forpligtet til fortsat at opbevare underretningen, referat af samtaler og sagsbehandlerens overvejelser. Sagsbehandlere har tavshedspligt.

Hvad er særlig støtte?

*Særlig støtte gives til børn og unge under 18 år, der har behov for mere støtte end daginstitutioner, skoler og klubber kan tilbyde. Særlig støtte gives i form af **foranstaltninger** som fx en kontaktperson, psykologhjælp, familiebehandling eller brug af en aflastnings- eller plejefamilie. Særlig støtte gives efter service lovens § 52.*

Kommunen kan også tilbyde støtte i form af "efterværn" for unge mellem 18 og 22 år. Støtten skal bidrage til en god overgang til en selvstændig tilværelse.



DET TYPISKE FORLØB:



Hvis dit barn **MULIGVIS** har behov for særlig støtte

Hvis Borgercenter Børn og Unge vurderer, at der kan være behov for særlig støtte, har vi pligt til at undersøge dit barns forhold nærmere i samarbejde med dig. Det kaldes en *børnefaglig undersøgelse*. Her ser vi på dit barns udvikling og adfærd, familieforhold, skoleforhold, sundhed, fritidsforhold, venskaber, og hvad vi ellers vurderer som relevant. Undersøgelsen skal afdække hvilke ressourcer og eventuelle problemer, der er hos dit barn og i jeres familie. På baggrund af undersøgelsen kan vi endeligt vurdere, om der er behov for særlig støtte og i så fald hvilken støtte, der bedst vil kunne hjælpe dit barn.

Den børnefaglige undersøgelse indledes med, at vi taler med dit barn og med dig – og med barnets anden forælder, hvis der er delt forældremyndighed. Vi vil også inddrage andre personer omkring barnet. Det kan være en lærer, en pædagog, eller det kan være venner eller familie. Inddragelse af det private netværk bidrager ofte til at finde gode og holdbare løsninger. Vi forsøger altid at få fat i dig, inden vi kontakter nogen. Hvis vi vurderer, at det er relevant, har vi også mulighed for at få lavet en psykologisk undersøgelse af dit barn.

Ifølge serviceloven skal den børnefaglige undersøgelse senest være afsluttet fire måneder efter, at vi har modtaget en henvendelse om bekymring for et barn. I særlige tilfælde kan vi iværksætte støtteforanstaltninger, inden den børnefaglige undersøgelse er færdig.

Hvis vi er alvorligt bekymret for et barns sociale eller sundhedsmæssige forhold, har vi mulighed for at iværksætte en børnefaglig undersøgelse uden forældrenes accept.

Hvis der **IKKE** er behov for særlig støtte

Hvis undersøgelsen viser, at dit barn ikke har behov for særlig støtte, lukkes sagen. Selvom sagen lukkes, har I mulighed for at få rådgivning hos Borgercenter Børn og Unges familie- eller ungerådgivning. Vi kan også hjælpe med at henvise jer til organisationer, hvor I kan få hjælp.

Hvis der **ER** behov for særlig støtte

Hvis den børnefaglige undersøgelse viser, at der er behov for særlig støtte, udarbejder vi en *handleplan*. Handleplanen beskriver formålet med støtten, konkrete mål for støtten, og hvordan der skal arbejdes for, at dit barn kan udvikle sig og trives.

Som forælder kender du dit barn bedst, og du har en afgørende rolle i dit barns liv. Derfor er vores fokus altid, hvordan vi kan støtte dig og din familie i at bruge jeres styrker og ressourcer til at løse de problemer, familien står med. Det betyder, at den børnefaglige undersøgelse og udarbejdelsen af handleplanen, foregår i tæt samarbejde med dig.

Når handleplanen er færdig, træffer vi en afgørelse om, hvilke støtteforanstaltninger vi fagligt vurderer, er det bedste for dit barn. Er du uenig i vores afgørelse, har du mulighed for at klage.

Efter foranstaltningerne er sat i gang, vil de løbende blive tilpasset dit barns aktuelle behov. Det sker som udgangspunkt i samarbejde med dig. Ifølge loven skal vi senest vurdere støtteforanstaltningerne tre måneder efter, at de er iværksat og derefter hver sjette måned.

Dit barns sag lukkes igen, når vi vurderer, at barnet ikke længere har brug for særlig støtte. En sag kan vare fra et par måneder til flere år.

Forældrenes vigtigste rettigheder

Hvis du har forældremyndigheden over dit barn, har du en række rettigheder.

- * Du må tage en anden person med til møderne med Borgercenter Børn og Unge. Det kaldes en *bisidder* og kan fx være en ven eller et familiemedlem. Bisidderen må støtte dig, men ikke tale på dine vegne.
- * Du kan også vælge at lade en anden tale din sag. Så deltager personen aktivt i møder sammen med dig og taler på dine vegne. Det kaldes en *partsrepræsentant*.
- * Hvis vi kender navnet på den person, der har henvendt sig til os med bekymring for dit barn, har du som udgangspunkt ret til at få oplyst navnet. Og du har altid ret til at få at vide, præcis hvad bekymringen handler om.
- * Vi har pligt til at skrive alle væsentlige informationer ned, når vi behandler dit barns sag, fordi vi har *retulpligt*. Du har som udgangspunkt ret til at se, hvad vi har skrevet. Det kaldes at få *aktindsigt*.
- * Du har ret til at kommentere på de informationer, der findes i dit barns sag, og vi har pligt til at skrive dine kommentarer ind i sagen. Det kaldes *partshøring*.
- * Du har ret til at klage over vores afgørelser, og vi har pligt til at fortælle dig, hvilke muligheder du har for at klage.
- * Hvis du ikke forstår tilstrækkelig dansk, har du ret til tolkning under møderne. Fortæl os, hvis du har brug for tolk, så sørger vi for at bestille en.

Som forældremyndighedsindehaver har du **pligt** til at deltage i møder og på anden måde samarbejde med Borgercenter Børn og Unge om dit barns udvikling og trivsel. Hvis man ikke har del i forældremyndigheden over sit barn, har man færre rettigheder:

- * Man har ikke ret til at blive hørt, inden der træffes afgørelser, og man har som udgangspunkt ikke ret til at klage over afgørelserne.
- * Hvis ens barn er anbragt, har man ret til at klage over afgørelser om ens samvær med barnet.
- * Man har som udgangspunkt ret til at få at vide, hvordan det går med ens barn og ret til at få udleveret dokumenter om barnets forhold, fx en skoleudtalelse eller dokumenter fra social- og sundhedsvæsenet.
- * Man har ret til at få udleveret det materiale i barnets sag, hvor ens navn eller person er nævnt.

Du kan altid spørge os, hvis du er i tvivl om dine rettigheder.

Børnenes vigtigste rettigheder

- * Alle børn har ret til at blive hørt.
- * Alle børn har ret til deres egen bisidder, der skal være mindst 15 år gammel.
- * Fra barnet er fyldt 12 år, har det ret til at klage over de fleste typer afgørelser (Servicelovens § 167).
- * Unge over 15 år skal give samtykke til afgørelser om anbringelse og anbringelsens formål.

Du kan se mere om lovgrundlaget på Socialministeriets hjemmeside www.sm.dk eller på www.retsinfo.dk

