

# **REFERAT Børn- og Ungeudvalget 2014-2017 d. 28-03-2017**

**Mødedato** Tirsdag d. 28. marts 2017 kl. 08:30

**Mødested** Udvalgsværelset, Ørbækvej 100, Fløj 1

## **Indholdsfortegnelse**

Finansiering af computere til pædagoger i folkeskolen.....	3
Generelle forhold for plejefamilier.....	5
Modtagetilbud i Odense Kommune.....	8
Udvikling i Børne- og Ungerådgivningen og Center for Indsatser til Børn og Unge.....	9
Aktuelle sager.....	13

# Punkt 1: Finansiering af computere til pædagoger i folkeskolen

00.00.00-A00-117-17

## Resume

På møderne i Børn- og Ungeudvalget den 24/1 og 21/2 2017 drøftede udvalget udgifterne til, at Odense Kommune som arbejdsgiver stiller en computer til rådighed for pædagogerne, pædagogiske assistenter og pædagogmedhjælpere på skoleområdet, sådan som det er tilfældet for lærerne.

På baggrund heraf, har Børn- og Ungeforvaltningen udarbejdet forslag til finansiering af computere til pædagoger, pædagogiske assistenter og pædagogmedhjælpere på skoleområdet. Forvaltningen foreslår, at udvalget tager stilling til, om finansieringen i 2017 og frem skal ske via skolerådets samlede ramme, eller om finansieringen i 2017 tages fra udvalgets samlede ramme, og at finansieringen fra 2018 og frem medtages i budgetprocessen for budget 2018.

## INDSTILLING

Børn- og Ungeforvaltningen indstiller, at udvalget godkender indstillingspunkt 1a. eller 1b.:

1a. Der indkøbes computere til pædagoger, pædagogiske assistenter og pædagogmedhjælpere på skoleområdet, som i 2017 og frem finansieres af skolerådets samlede ramme.

eller

1b. Der indkøbes computere til pædagoger, pædagogiske assistenter og pædagogmedhjælpere på skoleområdet, som i 2017 finansieres fra udvalgets samlede ramme, og finansieringen fra 2018 og frem medtages i budgetprocessen for budget 2018.

Børn- og Ungeforvaltningen og Borgmesterforvaltningen indstiller til udvalget, at byrådet godkender:

2. En budgetneutral tillægsbevilling fra styringsområdet Service under Børn- og Ungeudvalget, Skole på 1.300.000 kr. i 2017 og frem flyttes til styringsområdet Service under Økonomiudvalget, IT og Digitalisering. Den budgetneutrale tillægsbevilling anvendes til at finansiere indkøb af bærbare pc'ere til pædagoger, pædagogiske assistenter og pædagogmedhjælpere på skoleområdet.

## Beslutning

Børn- og Ungeudvalget godkender indstillingspunkt 1a.

Børn- og Ungeudvalget anbefaler indstillingspunkt 2.

## Sagsfremstilling

På møderne i Børn- og Ungeudvalget den 24/1 og 21/2 2017 drøftede udvalget udgifterne til, at Odense Kommune som arbejdsgiver stiller en computer til rådighed for pædagogerne, pædagogiske assistenter og pædagogmedhjælpere på skoleområdet, sådan som det er tilfældet for lærerne.

På baggrund heraf har Børn- og Ungeforvaltningen udarbejdet et forslag til finansiering af computere til pædagoger, pædagogiske assistenter og pædagogmedhjælpere på skoleområdet.

Anskaffelse af computere til pædagogerne vil have en positiv effekt for kvaliteten af både forberedelse og undervisning. Undervisningen vil således kunne planlægges digitalt, lærere og pædagoger vil have lettere adgang til at samarbejde om klassens trivsel, elevernes udvikling mv., og det vil styrke understøttelse af elevernes digitale kompetencer. Samtidig vil der kunne være en bedre udnyttelse af læringsplatformen "MinUddannelse", og det vil endvidere være positivt for bevægelsen fra analoge til digitale læremidler og dermed også medvirke til bedre og opdaterede læremidler til byens elever.

Lærerne på Odense Kommunes folkeskoler samt i ungdomsskolernes dagundervisning har tidligere fået stillet en computer til rådighed. Det samme er ikke tilfældet for pædagogerne, og på flere skoler har pædagogerne derfor ikke computere. Antallet af pædagoger, pædagogiske assistenter og pædagogmedhjælpere er opgjort til i alt ca. 650. Heraf er 13 personer ansat i ungdomsskolens dagundervisning.

IT & Digitalisering i Borgmesterforvaltningen har oplyst, at den årlige udgift til en enhed er 2.000 kr. til en standard bærbar, licens til at få adgang til en Windows-server, antivirus og eventuelt reparation, hvis enheden går i stykker. I alt betyder det en årlig driftsbevilling på 1.300.000 kr., som skal overføres til It & Digitalisering.

I anskaffelsen er ikke inkluderet - hvilket i øvrigt også gælder for lærerens computere - ekstra udgift, hvis der ønskes en bærbar udover standard (f.eks. en Mac), udgift til opgradering af styresystem, ekstra strømforsyning, ekstern mus og tastatur. Endvidere indgår ikke udgift til reparation eller nyindkøb ved uhensigtsmæssig brug, hvilket også gælder for øvrige arbejdscomputere.

Klassedannelsen til skoleåret 2017/18 er ved at være på plads. Planlægningen viser, at der til det kommende skoleår dannes færre klasser end forudsat i forbindelse med budgetlægningen til budget 2017. Færre klasser betyder således, at skolerne skal have meldt færre midler ud end forventet. Dette frigiver midler, som evt. kan anvendes til finansiering af af pc'ere til pædagoger på skoleområdet.

## **Text**

Sagen har positiv effekt på byrådets effektmål Børn lærer mere og er mere kompetente, idet kvaliteten af såvel forberedelse som undervisning forbedres og understøttelsen af elevernes digitale kompetencer styrkes.

## **Økonomi**

Der overføres 1,3 mio. kr. til Økonomiudvalget, IT og Digitalisering til indkøb af bærbare pc'ere til pædagoger, pædagogiske assistenter og pædagogmedhjælpere på skoleområdet. Midlerne anvendes som udgangspunkt til, hvad der svarer til en almindelig pc. Hvis der er skoler, der har ønske om andet udstyr, så skal de selv finansiere prisdifferencen.

Afhængigt af Børn- og Ungeudvalgets indstilling, så vil den budgetneutrale tillægsbevilling blive finansieret enten ved at nedskrive den samlede ramme til skoleområdet med 1,3 mio. kr. i 2017 og frem eller blive finansieret af Børn- og Ungeforvaltningens samlede ramme i 2017 og fra 2018 og frem indgår finansieringen i budgetprocessen for budget 2018.

Sagen medfører, at styringsområdet Service under Børn- og Ungeudvalget nedskrives med 1,3 mio. kr. i 2017 og frem, og styringsområdet Service under Økonomiudvalget opskrives med et tilsvarende beløb i samme år.

Klassedannelsen til skoleåret 2017/18 er ved at være på plads. Planlægningen viser, at der til det kommende skoleår dannes færre klasser end forudsat i forbindelse med budgetlægningen til budget 2017. Færre klasser betyder således, at skolerne skal have meldt færre midler ud end forventet. Dette frigiver midler, som evt. kan anvendes til finansiering af af pc'ere til pædagoger på skoleområdet.

Denne sag har ingen konsekvenser for Odense Kommunes samlede kassebeholdning.

## Punkt 2: Generelle forhold for plejefamilier

27.00.00-A00-3-17

### Resume

Forvaltningen har løbende orienteret Børn- og Ungeudvalget om udfordringerne med at få børn og unge anbragt i plejefamilier bosat i Odense Kommune.

Plejefamilier bosat i Odense Kommune vælger i høj grad at modtage børn fra andre kommuner. Det ses, da der er 41 generelt godkendte plejefamilier til døgnpleje i Odense Kommune, men kun 21 odenseanske børn, som er anbragt i en plejefamilie i Odense Kommune.

Børn- og Ungeudvalget har på mødet i udvalget den 13/12 2016 udbedt sig en plan for rekruttering af flere plejefamilier, som skal præsenteres i foråret 2017. Børn- og Ungeudvalget har på mødet den 7/3 2017 endvidere udtrykt ønske om, "at forvaltningen på næstkommende udvalgsmøde belyser arbejdet med plejefamilier i Odense Kommune, med et særligt fokus på samspillet imellem plejefamilie, biologiske forældre og kommune og hensynet til barnets tarv. Børn- og Ungeudvalget ønsker samtidig at sætte en offensiv dagsorden i forhold til rekrutteringen af plejefamilier, herunder at det er attraktivt at være plejefamilie i Odense Kommune, fordi samarbejdet er godt, at man tilføjes faglige kvalifikationer og modtager den hjælp fra Odense Kommune, man har brug for på rette tidspunkt."

Der er nedsat en projektgruppe, der skal arbejde med udvikling af familieplejeområdet, herunder planen for rekruttering, som Børn- og Ungeudvalget har udbedt sig, og som præsenteres i juni 2017. I planen arbejdes med tiltag i forhold til rekruttering, synlighed, prioritering af opgaver og kompetencer, alternative samarbejds- og ansættelsesformer (for plejefamilier), effekt og tværfagligt samarbejde om plejefamilier.

På mødet den 28/3 præsenterer forvaltningen det aktuelle samarbejde om barnet mellem biologiske forældre, plejeforældre og kommune, samt udkast til projektarbejdet.

Forvaltningen foreslår, at udvalget drøfter om projektet afspejler udvalgets forventninger til udviklingsarbejdet på familieplejeområdet.

### INDSTILLING

Børn- og Ungeforvaltningen indstiller, at udvalget drøfter udviklingsprojektet for Familieplejen i Odense Kommune.

### Beslutning

Børn- og Ungeudvalget drøftede sagen.

### Sagsfremstilling

Familieplejeanbringelse er én af de anbringelsesformer, kommuner kan tage i anvendelse, når børn og unge skal anbringes.

Ud fra hensynet til børn og forældre forfølger vi nærhedsprincippet, og ønsker at anbringe så mange børn som muligt i plejefamilier i Odense Kommune eller øvrige Fyn. Odense er som storbykommune ramt af det kendte forhold, at storbykommuner har færre generelt godkendte plejefamilier end kommuner med mindre tæt bebyggelse. Aktuelt er 41 familier i Odense Kommune generelt godkendt af Socialtilsyn Syd til at modtage børn i døgnpleje. Nogle er godkendt til mere end et barn.

Plejefamilier skal have enten en generel eller en konkret godkendelse, og de kan være godkendt som plejefamilie, som kommunal plejefamilie eller som netværksplejefamilie (der ikke modtager plejevederlag, men får omkostningerne til barnets forsørgelse dækket).

En generel godkendelse gives af Socialtilsynet og en konkret godkendelse gives af anbringende kommune på baggrund af et forudgående kendskab om relation mellem barn og plejefamilie.

Børn- og Ungerådgivningen ønsker at opprioritere brugen af generelt godkendte plejefamilier, primært i Odense kommune og sekundært på Fyn. Aktuelt har Børne- og Ungerådgivningen ca. 250 børn anbragt i alle former for døgnplejefamilier. Heraf er 150 børn anbragt i plejefamilier med en generel godkendelse, hvoraf 21 børn er bosiddende i Odense svarende til 14%.

For at blive plejefamilie kræver lovgivningen, at begge plejeforældre deltager i et grundkursus om at være plejefamilie. Grundkurset er en del af godkendelsesprocessen, uanset om der er tale om familier, der er godkendt til døgnpleje eller aflastning.

Udover grundkurset skal plejefamilierne tilbydes relevant efteruddannelse, kurser og supervision. I Børne- og Ungerådgivningen vurderes plejefamiliens behov for supervision i et samarbejde mellem socialrådgiveren og plejefamilien. Afhængigt af behovet gennemføres supervisionen af familieplejekonsulenter, af Center for Indsatser til Børn og Unge (CIBU) eller af en ekstern leverandør. Supervision kan tilbydes individuelt, parvis eller i grupper.

Familieplejekonsulenternes arbejdsopgaver

Familieplejefsnittet har pr. 1/3 2017 5 familieplejekonsulenter ansat. Sammenlignet med de øvrige storbyer er det et lavt antal.

Konsulenterne har følgende kerneopgaver:

- Konkret godkendelse af plejefamilier
- Godkendelse af netværksplejefamilier
- Match til fuldtidspleje og aflastning
- Supervision til plejefamilier
- Rekruttering af nye plejefamilier
- Uddannelse af plejefamilier
- Råd og vejledning til plejefamilier
- Råd og vejledning/sparring med sagsbehandlere og andre samarbejdspartnere

Forhold der har betydning for et stabilt anbringelsesforløb

Vi ved fra Ankestyrelsens udgivelse, "Samarbejdet mellem plejefamilier og kommuner" (september 2014), at der er en række forhold, som har stor betydning for plejeforældrene.

Det er blandt andet sikkerhed omkring aflønning, sagsbehandlerkontinuitet, og inddragelse af plejefamilien i forhold, der vedrører barnet.

Herudover har samarbejdet mellem plejeforældre og biologiske forældre meget stor betydning for et stabilt anbringelsesforløb. Hvis ikke barnet oplever, at parterne kan samarbejde, bringes det i en loyalitetskonflikt, og det bliver vanskeligt at opnå en sund tilknytning til plejefamilien. Det er derfor vigtigt, at både forældre og plejeforældre får den fornødne støtte til at håndtere anbringelsesforløbet, så barnet profiterer af det. Det kan kræve mange samtaler, supervision og faste aftaler, og kan sammenlignes med den situation et barn bringes i, hvis dets forældre ikke formår at samarbejde konstruktivt i forbindelse med en skilsmisse. Samspillet mellem forældre, plejeforældre, barn og kommune har derfor afgørende betydning.

Konkrete tiltag

Familieplejeområdet er højt prioriteret. Først og fremmest af hensyn til plejebørnene, men også af hensyn til økonomien. Børne- og Ungerådgivningen er aktuelt i den situation, at de ikke kan anbringe alle de børn i plejefamilie, som fagligt er vurderet til den anbringelsesform. Det betyder, at nogle børn anbringes på institution i en kortere eller længere periode, hvilket kan være belastende for barnet, og medfører højere anbringelsesudgifter.

I løbet af 2016 har forvaltningen flere gange orienteret Børn- og Ungeudvalget om udfordringerne med at få børn og unge anbragt i plejefamilier.

Der er derfor nedsat en projektgruppe, der arbejder med udvikling af familieplejeområdet – herunder den rekrutteringsplan, som Børn- og Ungeudvalget har udbedt sig, og som præsenteres for udvalget i juni 2017.

Der arbejdes med et rekrutteringsspor, hvor 6 tiltag skal belyses:

- Rekruttering: Inddragelse af HR-afdelingen i rekrutteringen af nye plejefamilier og eksisterende plejefamilier, så flere "Odensebørn" kan placeres i plejefamilier i Odense Kommune.
- Synlighed: Sikre at Børne- og Ungerådgivningens Familieplejeområde er opdateret og tilgængelige på relevante elektroniske platforme.
- Prioritering af opgaver og kompetencer: Sikre at Familieplejekonsulenterne har de redskaber til at støtte plejefamilierne.
- Alternative samarbejds- og ansættelsesformer (for plejefamilier): Gennemgang af aflønning og formen i forhold til kommunale plejefamilier.
- Effekt: Sikre målbar sammenhæng mellem plan og målsætninger i projektet.
- Tværfagligt samarbejde om plejefamilier: Afdækning og udvikling af ressourcer i forhold til tværfagligt samarbejde om uddannelse/tilbud til plejefamilier i Familie & Velfærd.

Projektarbejdet udfolder muligheder for indsatser og økonomi yderligere, med henblik på, at Odense Kommune kan yde den tilstrækkelige støtte til plejeforældrene og matche andre kommuners niveau.

## **Økonomi**

Denne sag har ikke økonomiske konsekvenser for Odense Kommune, herunder for kommunens kassebeholdning.

## Punkt 3: Modtagetilbud i Odense Kommune

87.00.00-A00-2-15

### Resume

Den 10/11 2015 orienterede Børn- og Ungeforvaltningen udvalget om, at stigningen i antallet af flygtninge, der bosætter sig i Odense, gav anledning til at justere strukturen omkring den særlige sprogstøtte til børn med dansk som andetsprog. En opsamling på erfaringerne har vist, at den justerede struktur styrker børnenes og familiernes sprogtilegnelse og integration i såvel skole som lokalområde.

Af folkeskoleloven fremgår det, at børn, for hvem dansk er andetsprog, skal gives basisundervisning i dansk som andetsprog, hvis de har behov for sprogstøtte. Hvis barnet kan deltage i almindelig undervisning, kan dansk som andetsprog integreres i undervisningen, foregå på særlige hold eller som enkeltmandsundervisning. Hvis barnet ikke kan deltage i almindelig undervisning, foregår undervisningen på særlige modtagehold. En revision af bekendtgørelsen om Dansk som andetsprog trådte i kraft den 1/8 2016. Den reviderede bekendtgørelse sigter mod at skabe mere fleksible rammer for kommunernes integrationsindsats.

I den justerede struktur er man gået fra 8 skoler med modtageklasser til 3 modtageskoler. På modtageskoler indskrives barnet i en almenklasse, så barnet har sin identitet der, men samtidig er tilknyttet et modtagehold i en del af undervisningen. Modtageskolerne har medarbejdere med særlige kompetencer i forhold til at yde eleverne den nødvendige sprogstøtte. Intentionen med modtageskolerne er, at eleverne tilknyttes en almenklasse fra dag et, så de hurtigere kan integreres i almensystemet.

Ved siden af modtageskolerne, er der i den justerede struktur åbnet op for, at børn kan indskrives direkte på distriktsskolen i en almenklasse, hvis et barn vurderes at kunne profitere af det. Denne løsning kaldes "modtagefleks" og har den fordel, at børnene ud over at blive hurtigt integreret i almensystemet også hurtigere integreres i lokalområdet. I forhold til den tidligere løsning, hvor flere børn var i modtageklasse væk fra distriktsskolen, sikrer modtagefleks i højere grad, at børnene undgår et skoleskift. Bevægelsen mod hurtigere integration i almenområdet er ikke særegen for Odense. Det er en bevægelse, der ses flere steder i landet, særligt blandt 6-byerne.

Siden ændringen trådte i kraft, er der blevet samlet op på modtagefleks. Opsamlingen indikerer, at det giver god mening for skolens lærere og ledelse, at opgaven ligger ude på den skole, hvor barnets fremtid er. Forældre vil gerne tilknyttes den lokale skole, og familien bliver hurtigt en del af miljøet. Forældre involverer sig i integrationsopgaven, og ressourcestærke forældre trækker et stort læs. Barnets sproglige udvikling fremmes af at være i en kontekst med danskaltende kammerater. Opsamlingen har samtidig vist, at skoler kan have en udfordring med at få stabil og kvalificeret hjælp til især de ældste nyankomne børn.

Når der kigges på antallet af elever i de forskellige modtagetilbud, ses det, at der fra at være 17 elever i modtageflex i december 2015, så er der nu 58 elever i modtagefleks. I perioden har 103 elever været tilknyttet modtageflex, men de 45 er nu integreret i almenklasse på deres distriktsskole. I hele perioden har der været 184 elever på modtageskole.

Opsamlingen viser, at modtagefleks vurderes at have styrket såvel barnets som familiens integration i forhold til både distriktsskolen og lokalområdet. Samtidig har det styrket sprogtilegnelsen for det enkelte barn. Det er derfor en løsning, der efterspørges af forældre, familiekonsulenter og skoler rundt i byen, som i forvejen har modtagefleks.

Fremadrettet vil strukturen med modtageskoler og modtagefleks blive fastholdt, men med afsæt i opsamlingen vil fokus på muligheden for modtagefleks blive intensiveret i forhold til elever i 0-6 klasse, da opsamlingen viser, at denne løsning overordnet set har de bedste effekter i forhold til sprogtilegnelse og integration. Et styrket fokus på modtagefleks kan på sigt betyde, at antallet af modtageskoler justeres, hvis behovet ændrer sig, da børn fremover kun kommer på modtageskole, hvis de vurderes ikke at være klar til at komme i modtagefleks.

Justering af modtageskoler/modtageflex strukturen har ingen økonomiske konsekvenser.

## Punkt 4: Udvikling i Børne- og Ungerådgivningen og Center for Indsatser til Børn og Unge

00.00.00-A00-26-17

### Resume

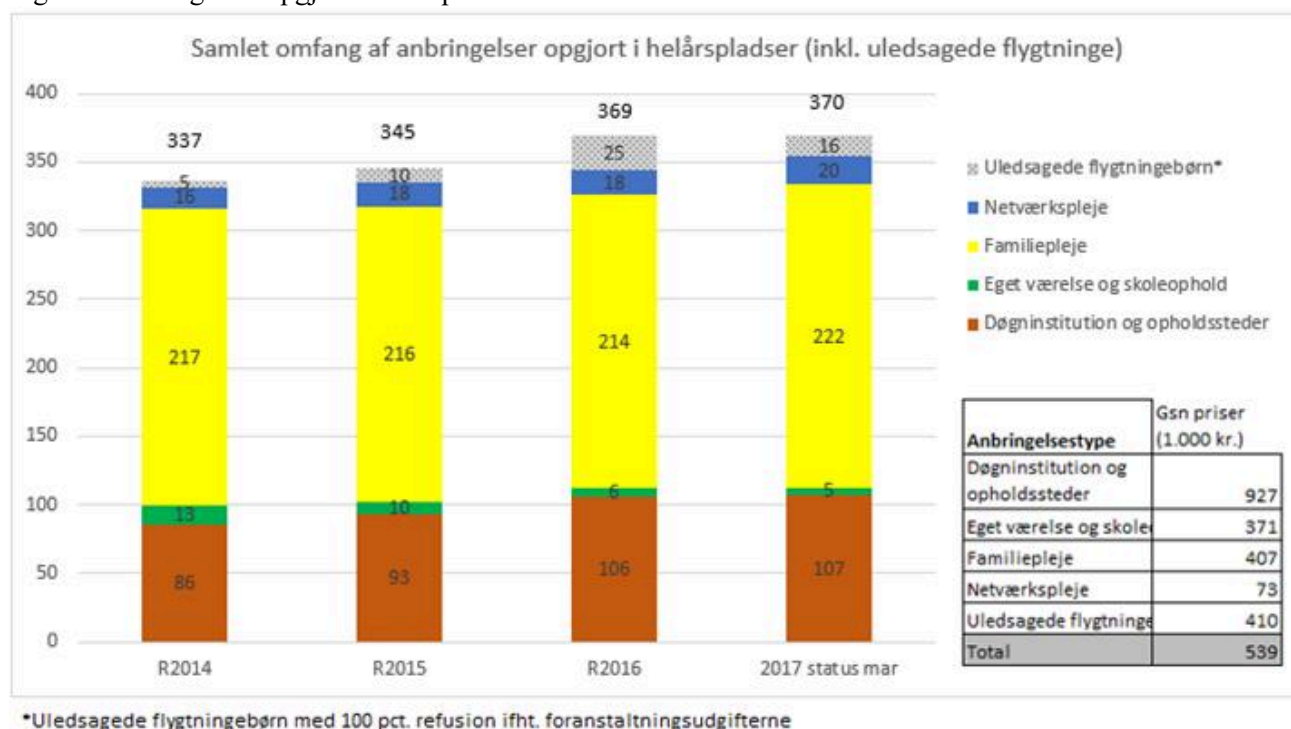
#### Indledning

Som led i at følge udviklingen i Børne- og Ungerådgivningen (BUR) og Center for Indsatser til Børn og Unge (CIBU) udarbejdes der kvartalsvise orienteringssager til Børn- og Ungeudvalget. Denne sag indeholder et afsnit med opgørelse over mængderne i forhold til anbringelser i BUR Social samt en udvalgt temabeskrivelse om kulturprojektet i Handicapafsnittet i BUR.

#### Mængdeopgørelse i forhold til anbringelser i Børne- og Ungerådgivning Social

I forbindelse med de tidligere statussager præsenteret for udvalget i løbet af 2015 og 2016 har der været vist omfanget af anbringelser opgjort i helårspladser. Nedenfor er derfor opgjort omfanget af anbringelser for årene 2014-2016, samt den aktuelle disponering for 2017, inklusiv forventet til- og afgang. Gruppen af uledsagede flygtningebørn er opgjort som en særskilt gruppe. Baggrunden for dette er, at de indgår i de samlede mængder, men der er 100 pct. refusion i forhold til foranstaltningssudgifterne. Af figur 1 fremgår endvidere den gennemsnitslige pris pr. helårsplads i forhold til de forskellige anbringelsestyper.

Figur 1: Anbringelser opgjort i helårspladser



I 2017 forventes der aktuelt for hele året 370 helårspladser i forhold til omfanget af anbringelser. De 370 helårspladser er beregnet ud fra den kendte disponering, samt forventede af- og tilgang af anbringelser. Af de 370 er de 16 helårspladser til uledsagede flygtningebørn, hvor der er 100 pct. refusion i forhold til foranstaltningssudgifterne. I forhold til de øvrige anbragte fordeler de sig med 30 pct. anbragt på døgninstitution eller opholdssteder, 63 pct. er anbragt i familiepleje, 1 pct. er anbragt på eget værelse/skoleophold, og 6 pct. er anbragt i netværkspleje.

#### Kulturprojekt i Børne – og Ungerådgivningen Handicap

##### Hvad er kulturprojektet?

Kulturprojektet er et udviklingsprojekt, hvor ønsket er at øge borgertilfredsheden, nedbringe antallet af klager over sagsbehandlingen og øge arbejdsglæden blandt medarbejderne. Som led i projektet er der i arbejdstilrettelæggelsen iværksat prøvehandlinger som metode til at samle praksiserfaring om, hvad der virker eller ikke virker. En metode som medarbejdere og ledere forholdsvis hurtig kunne komme i gang med og derved sætte handling bag ordene, når de blev bekendt med kritikpunkter. Prøvehandlinger er små afgrænsede handlinger, der forventes at skabe positiv effekt.

Hvad var problemet?

I 2015 blev der rejst en massiv og alvorlig kritik af sagsbehandlingen i Børne- og Ungerådgivning Handicap. Kritikken blev rejst af en forældregruppe, som repræsenterede 144 forældre. Klagerne lød bl.a. på stor udskiftning af sagsbehandlere, manglende rådgivning, manglende inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen, brud på lovgivningen, manglende tillid, lang sagsbehandlingstid, manglende empati, mm. Det affødte forskellige dialogfora mellem forældrerepræsentanterne, politikere, direktør og andre embedsfolk samt medarbejderne med henblik på afdækning og forbedringer.

Forvaltningen besluttede at tage ”Odense-modellen” i anvendelse. Modellen er oprindeligt udviklet til brug i forbindelse med afgørelser om specialundervisning i Odense, hvor den har haft god effekt. Modellen tager afsæt i, at man som sagsbehandler og myndighedsperson har en dobbeltrolle.

Den ene rolle er, som myndighedsperson at forvalte lovgivningen, herunder sikre, at loven overholdes, sikre ensartet sagsbehandling og rettighed. Den anden rolle er den bemyndigende rolle, hvor sagsbehandleren og borgeren gennem ligeværdig og anerkendende dialog fremmer løsninger, der virker, og hvor borgernes egne ressourcer sættes i spil. Effekten af den øgede brug af den bemyndigende rolle er, at sagsbehandlingen bliver mere åben og gennemsigtig for familien, da de i højere grad selv er med til at skabe de løsninger, de skal leve med efterfølgende.

Praksis eksempler på prøvehandling

Kulturprojektet bestod af 3 workshoppedage med ekstern konsulentbistand fra maj 2016 til januar 2017, hvor prøvehandling blev beskrevet og valgt af medarbejderne. Mellem workshopene blev der afholdt evalueringsmøder med medarbejdere og ledere for at sparre og følge udviklingen af prøvehandlingerne.

Eksempel på prøvehandling:

Problemstilling: Borgerne accepterede og forstår ikke trufne afgørelser som resulterer i afslag.

Antagelse: En personlig kontakt fra sagsbehandler (enten på telefon eller ved et møde) inden borgeren modtager et afslag gør, at borgeren oplever ”person” før ”system”, og at magtrelationen derfor ikke bliver så entydigt skæv.

Prøvehandling: Ved personlig kontakt informeres om det kommende afslag og baggrunden for beslutningen. Borgerne inviteres til et møde eller kontakt pr. telefon efter afgørelsen modtages, hvis de ønsker det. Her kan begrundelsen uddybes, og der kan undersøges alternative løsningsmuligheder for borgeren. Det skal bemærkes, at alle partshøringer foretages telefonisk/ved møde både ved bevilling og afslag.

Ny praksis: Inden der gives afslag på en ansøgning, tages der telefonisk/personlig kontakt til borgeren, hvor begrundelsen for afgørelsen gives.

Det er ikke alle gennemførte prøvehandling, som har ført til ændret praksis. F.eks. prøvehandlingen om alternative løsninger til borgerne, når vi ikke kan imødekomme deres ansøgninger/behov grundet manglende lovhjemmel. Erfaringerne fra prøvehandlingen viste, at sagsbehandlerne er opmærksomme på alternative muligheder og inddrager dem i sagsbehandlingen. Der var således ikke grund til praksisændring.

Hvilken effekt/forandring har projektet afstedkommet (for borgere og for medarbejdere)

Kulturprojektet startede maj 2016 og er som projekt afsluttet i februar 2017 og metoden med prøvehandling er implementeret i afdelingen.

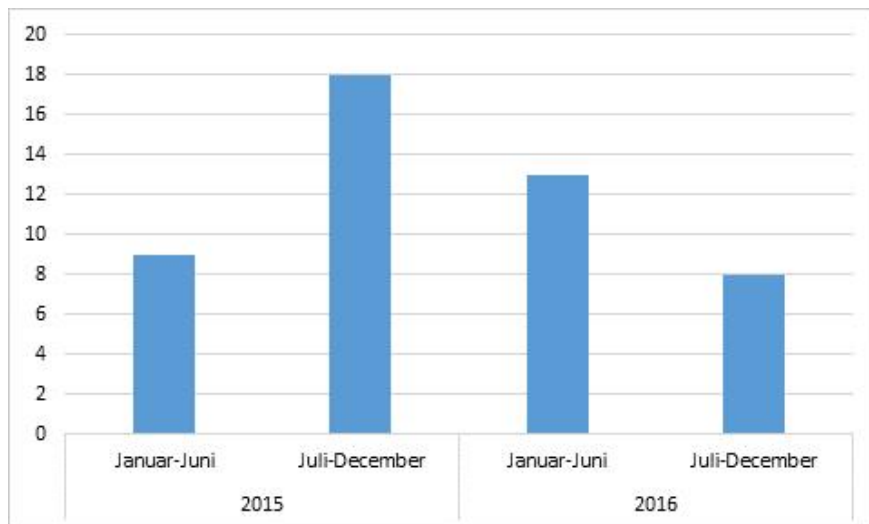
Kulturprojektet har betydet, at medarbejdere og ledere i højere grad er opmærksomme og indstillet på at prøve nyt til gavn for borgerne.

Antallet af klager over sagsbehandlingen er faldet. Det være sig både i forhold til klager som modtages af Familie- og Velfærdschefen, Børn- og Ungedirektøren, Rådmand og Borgmester.

Samlet er der sket et fald fra 27 klager i 2015 til 21 klager i 2016, hvilket svarer til en nedgang på 22% i antallet af klager.

Det skal bemærkes, at der skelnes mellem to typer klager. Dels klager over afgørelser som behandles i Ankestyrelsen og dels klager over den kommunale sagsbehandling. Nedenstående tal omhandler klager over den kommunale sagsbehandling. I forhold til klager i Ankestyrelsen er det på nuværende tidspunkt ikke muligt at lave en status, men der er en forventning om, at det konstaterede fald i klager over den kommunale sagsbehandling vil have en positiv afsmittende effekt i forhold til klager over afgørelser i Ankestyrelsen. Status vedr. klager over afgørelser i Ankestyrelsen præsenteres for Børn- og Ungeudvalget medio 2017.

Figur 2: Klager over Børne- og Ungerådgivningen Handicap modtaget af Familie- og Velfærdschefen, Børn- og Ungedirektøren, Rådmand og Borgmester opgjort pr. halvår.



Antallet af klager har været jævnt faldende, og sammenlignes 1. og 2. halvår af 2016, hvor kulturprojektet henholdsvis var i opstartsfasen og fuldt implementeret, er der tale om et stort fald. Sammenlignes med 2. halvår af 2016 med samme periode året før, er antallet af klager faldet med 55%.

Flere borgere har uafhængigt af hinanden tilkendegivet over for både medarbejdere og ledelsen, at de oplever en positiv forandring og bedre samarbejde.

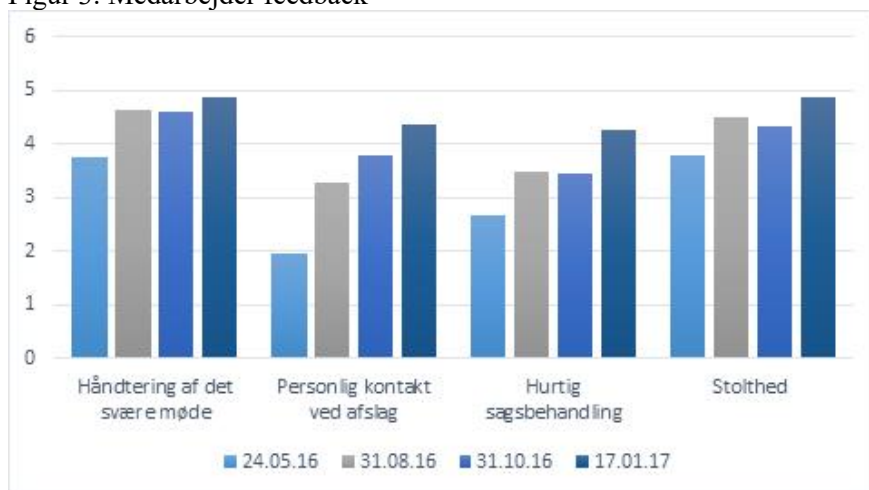
Den positive respons har også gjort sig gældende i Samarbejdsforummet, hvor forældrevalgte repræsentanter giver udtryk for, at de tydeligt mærker en positiv forandring i samarbejdet. Børn- og Ungeudvalget besluttede at oprette et samarbejdsforum for forældre til børn og unge med funktionsnedsættelser og Børne- og Ungerådgivningen. Dette for at skabe et formelt forum, hvor forældre, medarbejdere og ledere fra Børne- og Ungerådgivningen kan mødes og bl.a. udveksle viden om børn og unges situation, udfordringer i sagsbehandling og samarbejdet mellem forældre og sagsbehandlere.

Prøvehandlingerne har været konkrete tiltag, som medarbejderne sammen med ledelsen har valgt. Medarbejderne tager ejerskab over handlingerne, som således bliver toneangivende i forhold til, hvordan vi indgår i samarbejdet med borgerne. Efter 8 måneder med kulturprojektet er arbejdsglæden støt stigende i afdelingen ligesom den faglige stolthed.

Et godt arbejdsmiljø rygtes, hvilket blandt andet kunne ses ved seneste stillingsopslag, hvor afdelingen modtog flere kvalificerede ansøgninger end tidligere set.

Der er foretaget øjebliksmålinger ved igangsættelse af projektet (maj 2016) og efterfølgende ved de 3 workshoppes (august 2016, oktober 2016 og januar 2017) som bekræfter en øget arbejdsglæde/trivsel.

Figur 3: Medarbejder feedback



Figuren viser gennemsnittet af feedbacken fra medarbejderne.

Medarbejdernes feedback er givet på en skala fra 1-6, hvor 1 er slet ikke/aldrig og 6 er i meget høj grad/hver gang for hvert af de følgende fire spørgsmål:

- (1) I hvor høj grad er jeg i stand til at møde "de svære situationer" med borgerne på en lyttende, empatisk og anerkendende måde?,
- (2) Når der skal gives afslag i en sag, så har jeg inden afslaget sendes, personlig kontakt enten på telefon eller et møde,
- (3) I hvor høj grad oplever jeg, at jeg behandler sagerne hurtigt?, samt
- (4) I hvor høj grad er jeg stolt af det arbejde jeg udfører?.

Ved hver eneste måling har alle medarbejdere svaret.

#### Kulturprojektets videre forløb

Den nye praksis er samlet og vil løbende blive holdt ajour. Den ny praksis indgår blandt andet i introduktionsmaterialet til nye medarbejdere. Det har været vigtigt, at projektet blev implementeret som en naturlig del af hverdagen. Medarbejdere og ledelse sikrer løbende fokus og opfølgning ved månedlige personalemøder, så anvendelsen af metoden fortsætter til gavn for borgere og medarbejdere.

Der er stor interesse for kulturprojektet fra andre kommuner, som oplever lignende udfordringer på handicapområdet. Handicapafsnittet har takket ja til at videreformidle erfaringer med kulturprojektet på næste 6-bymøde for området. Endvidere er det planlagt, at implementere projektet i BUR Social, således at hele Børne- og Ungerådgivningen anvender metoden.

## **Punkt 5: Aktuelle sager**

00.22.04-A00-2-16

### **Resume**

- Orientering fra Kontaktudvalg og Ungdomsskolebestyrelser.
- Orientering om regional institution og samarbejde med Ældre- og Handicapforvaltningen.
- Orientering om nedlæggelse af udflyttersted inden for dagtilbud.
- Orientering om sag vedr. Hunderupskolen.