



# Redegørelse om sagstal på børne- og ungeområdet



**Redegørelse:**

Redegørelse om sagstal på børne- og ungeområdet

Januar 2017

**Grønlands Selvstyre**

**Departementet for Sociale Anliggender, Familie, Ligestilling og Justitsvæsen**

[iniiian@nanog.gl](mailto:iniiian@nanog.gl)

Imaneq 4

Postboks 260

DK-3900 Nuuk

Kalaallit Nunaat

Grønland

Tlf. +299 34 50 00

## Indholdsfortegnelse

1.0 Forord .....	4
2.0 Indledning .....	5
3.0 Metode .....	5
4.0 Ansvar for sagsbehandlingen af børne- og ungesager .....	6
5.0 Vurdering af antallet af, sags- og arbejdsbyrden for, sagsbehandlere, der arbejder med socialt udsatte børn og unge .....	6
5.1 Antallet af sager pr. sagsbehandler .....	6
5.1.1 Qaasuitsup Kommunia .....	7
5.1.2 Qeqqata Kommunia .....	7
5.1.3 Kommuneqarfik Sermersooq .....	7
5.1.4 Kommune Kujalleq .....	7
5.2 Vurdering af arbejdsbyrden for sagsbehandlere .....	8
6.0 Vurdering af hvorvidt det vil være hensigtsmæssigt med vejledende sagstal for sagsbehandleren .....	10
6.1 Resultater fra sagsanalyse .....	10
6.1.1 Udgifter til flere socialrådgivere og sagsbehandlere .....	10
6.1.2 Rekruttering og fastholdelse af sagsbehandlere .....	11
6.1.3 Faglige kompetencer hos sagsbehandlere og fagchefer .....	12
6.1.4 Ensartet sagsbehandlingsmetode og standardiserede procesbeskrivelser .....	12
6.1.5 Informations- og vidensdeling .....	13
6.1.6 Opsamling .....	13
6.2 Vurdering af hensigtsmæssigheden ved fastsættelse af vejledende sagstal .....	14
6.2.1 Forsøgsby til implementering af vejledende sagstal .....	14
6.2.2 Øvrige forhold vedrørende sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet .....	15
6.2.3 KORA's analyse af administrative og økonomiske konsekvenser af inkorporering af FN's Børnekonvention .....	15
7.0 Vurdering af om der afsættes tilstrækkeligt med ressourcer til området omkring børn og unge .....	16
8.0 Afslutning .....	17
9.0 Litteraturliste .....	18

## 1.0 Forord

I koalitionsaftalen har Naalakkersuisut sat sagsbehandlingernes arbejde på dagsordenen. Her fremgår det, at der skal arbejdes på at fastsætte et loft for, hvor mange sager en sagsbehandler på socialområdet må have.

De seneste år har arbejdet med børne- og unge sager i kommunerne været i fokus. Særligt høres der om underretninger hvor der, som følge af et massivt arbejdspress blandt de kommunale sagsbehandlere på børne- og ungeområdet, ikke bliver handlet rettidigt. Dette billede bekræftes endvidere i de tilsynsrapporter, som er udarbejdet på baggrund af det sociale sektortilsyns besøg i en række byer og kommuner. Således fremgår det af de forskellige tilsynsrapporter, at visse steder håndteres underretninger ikke forsvarligt. Af tilsynsrapporterne fremgår det også, at sagsmængden er for høj til at sikre en effektiv forvaltningspraksis og skaber urimelige arbejdsvilkår i socialforvaltningerne, der fører til opbygning af ubehandlede sociale sager. Det er derfor afgørende for Naalakkersuisut, at der fokuseres på antallet af sager for sagsbehandlere på socialområdet.

Naalakkersuisut mener ikke, at dette tiltag kan eller skal stå alene. Således er der med finansloven for 2017 afsat midler til en række initiativer til at styrke indsatsen i forhold til udsatte børn og unge, herunder for at understøtte kommunernes forvaltning på området og udvikling af nye tilbud og metodeudvikling. Disse initiativer skal nødvendigvis ses i en sammenhæng.

Med denne redegørelse, som er en opfølgning på en inatsisartutbeslutning fra forårs-samlingen 2015 om sagstal, vil rammerne for sagsbehandlingernes arbejde på børne- og ungeområdet i kommunerne blive skitseret. Ligeledes vil hensigtsmæssigheden i fastsættelse af vejledende sagstal på børne- og ungeområdet blandt andet blive vurderet sammen med andre relevante initiativer for at styrke den tidlige, forebyggende indsats.

Naalakkersuisut vil derfor bruge denne redegørelse som afsæt til det videre arbejde med at fastsætte vejledende sagstal for børne- og ungesager. Som led i den samlede indsats på børne- og ungeområdet lægges der blandt andet op til at arbejde for at kunne igangsætte et pilotprojekt om fastsættelse af vejledende sagstal for at få erfaringer og måling af effekter herved, forinden sådanne vejledende sagstal søges implementeret mere generelt.

God læselyst,

Sara Olsvig  
Naalakkersuisoq for sociale anliggender, familie, ligestilling og justitsvæsen

## 2.0 Indledning

På forårssamlingen 2015 blev det besluttet, at *"Naalakkersuisut pålægges at kontakte kommunerne med henblik på at vurdere antallet af, og sags- og arbejdsbyrden for, sagsbehandlere, der arbejder med socialt udsatte børn og unge, og om der afsættes tilstrækkeligt med ressourcer til området, samt om det vil være muligt og hensigtsmæssigt at fastsætte vejledende sagstal for sagsbehandlerne"*. Resultaterne af Naalakkersuisuts undersøgelse og vurdering af området skal omdeles i form af en redegørelse til Inatsisartut ved Inatsisartuts Efterårssamling 2016.

På baggrund af opdraget i betænkningen har Departementet for Sociale Anliggender, Familie, Ligestilling, og Justitsvæsen fået udarbejdet en analyse af sagsbehandlingen på familieområdet i kommunerne<sup>1</sup>. Med udgangspunkt i analysen samt input fra Departementet for Sociale Anliggender, Familie, Ligestilling, og Justitsvæsens Tilsynsenhed og Den Centrale Rådgivningsenhed (CR) er nærværende redegørelse, som behandler betænkningens bestemmelser, blevet udarbejdet.

Denne redegørelse er struktureret i henhold til de punkter som, det foreskrives i betænkningen, at Naalakkersuisut skal forholde sig til. Således vil følgende tre punkter blive gennemgået i redegørelsen:

- 1) Vurdering af antallet af, sags- og arbejdsbyrden for sagsbehandlere, der arbejder med socialt udsatte børn og unge
- 2) Vurdering af om det vil være muligt og hensigtsmæssigt at fastsætte vejledende sagstal for sagsbehandlerne
- 3) Vurdering af om der afsættes tilstrækkeligt med ressourcer til området

## 3.0 Metode

Analysen af sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet bygger på interviews med døgninstitutionsforstandere, nøglepersoner i kommunerne, KANUKOKA, Den Centrale Rådgivningsenhed og Departementet for Sociale Anliggender, Familie, Ligestilling, og Justitsvæsen samt spørgeskemaundersøgelser og data fra kommunerne mv. På baggrund heraf berører analysen en række områder af relevans for problemstillingen, herunder:

- Ressourcer, kompetencer og organisering
- Proces, metode og systemunderstøttelse
- Tilbudsvifte/handlemuligheder
- Vidensdeling og udvikling af bedste praksis

---

<sup>1</sup> På vegne af Departementet for Sociale Anliggender, Familie, Ligestilling og Justitsvæsen har Deloitte udarbejdet en analyse om kommunernes sagsbehandling på familieområdet af september 2016. Efter nye oplysninger fra kommunerne vedrørende deres sagstal er analysen opdateret i januar 2017. Denne redegørelse tager udgangspunkt i den opdaterede analyse fra januar 2017. Resuméet af analysen er vedlagt nærværende redegørelse om sagstal.

## 4.0 Ansvar for sagsbehandlingen af børne- og ungesager

Det offentlige hjælp til børn og unge er reguleret i lovgivningen, hvilket primært fremgår af Landstingsforordningen nr. 1 af 15. april 2003 om hjælp til børn og unge med senere ændringer ved en række Landstingsforordninger (Landstingsforordning nr. 9 af 14. november 2004, Landstingsforordning nr. 9 af 20. november 2006 og Landstingsforordning nr. 6 af 5. december 2008). Af formålsbestemmelserne i Landstingsforordningen nr. 1 af 15. april 2003 om hjælp til børn og unge fremgår det i § 1, stk. 1: *"Formålet med denne Landstingsforordning er at sætte barnet i centrum og alle tiltag i henhold til forordningen skal ske med udgangspunkt i barnets behov."*

Af forordningens § 2, stk. 1, fremgår det endvidere at: *"Det påhviler kommunalbestyrelsen at skabe opvækstvilkår, som fremmer børns og unges udvikling, trivsel og selvstændighed."* I den forbindelse er det kommunalbestyrelsens opgave, at:

- Føre tilsyn med de forhold børn og unge lever under
- Reagere på underretninger
- Undersøge de pågældende forhold når en kommunalbestyrelse bliver bekendt med at et barn trænger til særlig støtte
- Vælge den hjælpeforanstaltning der bedst stemmer overens med barnets særlige behov
- Håndtere anbringelser og i den forbindelse at udarbejde handleplaner

Det er således kommunerne, der har ansvaret for, at loven om hjælp til børn og unge overholdes. Kommunerne har med ansvaret også fået ressourcerne til at sikre, at lovens bestemmelser efterleves og dermed, at der afsættes det nødvendige antal sagsbehandlere til børne- og ungeområdet.

## 5.0 Vurdering af antallet af, sags- og arbejdsbyrden for, sagsbehandlere, der arbejder med socialt udsatte børn og unge

### 5.1 Antallet af sager pr. sagsbehandler

I analysen af sagsbehandlingen på familieområdet er det opgjort, at der er ca. 4600 socialsager på børne- og unge.

På landsplan er der 55 sagsbehandlere på børne- og ungeområdet. De 55 sagsbehandlere dækker både over socialrådgivere og øvrige sagsbehandlere med en anden uddannelsesmæssig baggrund end socialrådgivere som blandt andet rådgivningsassistent, socialpædagog, socialhjelper mv. Med samlede 4.634 børnesager betyder det, at hver sagsbehandler på landsplan i gennemsnittet har ca. 84 sager. Analysen viser dog, at der er forskel på antallet af sager og sagsbehandlere imellem kommunerne, hvilket fremgår af tabel 1.

Nedenstående følger en overordnet summarisk gennemgang af nøgletallene for de enkelte kommuner i forhold til deres sagstal mv. på børne- og ungeområdet.

Ved angivelsen af disse sagstal skal der gøres opmærksom på, at kommunerne ikke opgør sagerne ensartet, og at der generelt kan være forskellige definitioner af en aktiv sag. Dette gælder både imellem kommunerne, men også internt i de enkelte kommuner, hvor der er uensartede tilgange til sagsregistrering. Ligeledes er detaljeringsgraden meget forskellig i kommunernes børne- og ungesager. I den forbindelse skal det bemærkes, at Kommuneqarfik Sermersooq, som den eneste kommune, har medtaget sager vedrørende handicappede børn i opgørelsen af socialsager på børne- og ungeområdet i analysen af sagsbehandlingen på familieområdet. Således indeholder de 2.201 sager i Kommuneqarfik Sermersooq ca. 50 sager vedrørende børn med handicap. Der skal således generelt i redegørelsen, samt i vurderingen af sagstal i kommunerne på børne- og ungeområdet, tages højde for at opgørelsen af sager kan afvige fra det virkelige billede i kommunerne samt vanskeliggøre en sammenligning mellem kommunerne i forhold til sagstal mv. Dette er således også centralt at være opmærksom på i det videre analysearbejde på området.

#### 5.1.1 Qaasuitsup Kommunia

I Qaasuitsup Kommunia er der i alt 1327 sager og 16 sagsbehandlere. Det betyder, at hver sagsbehandler i Qaasuitsup Kommunia i gennemsnit har 83 sager. Med 4.445 børn i Qaasuitsup Kommunia svarer det til, at 30 procent af kommunens børn har en socialsag.

#### 5.1.2 Qeqqata Kommunia

I Qeqqata Kommunia er der i alt 586 sager og 8 sagsbehandlere. I Qeqqata Kommunia har hver sagsbehandler således i gennemsnittet 73 sager. Dette er det laveste antal sager pr. sagsbehandler blandt alle kommunerne. I Qeqqata Kommunia er der 2423 børn og med 586 sager betyder det, at 24 procent af kommunens børn har en socialsag.

#### 5.1.3 Kommuneqarfik Sermersooq

I Kommuneqarfik Sermersooq er der i alt 2201 sager og 26 sagsbehandlere. Således har hver sagsbehandler i gennemsnittet 85 sager. Som det fremgår af tabel 1 er der 5546 børn i Kommuneqarfik Sermersooq. Samtidig er der 2201 sager på børne- og ungeområdet i Kommuneqarfik Sermersooq. Det betyder, at 40 procent af kommunens børn har en socialsag. Kommuneqarfik Sermersooq er således den kommune, hvor der er flest børn, som har en socialsag set i forhold til de andre kommuner. Dette kan blandt andet skyldes, at der i Kommuneqarfik Sermersooqs opgørelse af sager på børne- og ungeområdet, i modsætning til de andre kommuner, også er medtaget sager vedrørende børn med handicap. Derudover er det centralt at være opmærksom på, at kommunerne ikke opgør deres sager ensartede, hvilket generelt kan vanskeliggøre en sammenligning mellem kommunerne.

#### 5.1.4 Kommune Kujalleq

I Kommune Kujalleq er der i alt 520 sager på børne- og ungeområdet og 5 sagsbehandlere til at behandle disse sager. Det betyder, at hver sagsbehandler i gennemsnit har 104 sager. Med 104 sager pr. sagsbehandler i Kommune Kujalleq er sagsbehandlerne i

denne kommune de sagsbehandlere, som har flest sager pr. sagsbehandler set i forhold til de andre kommuner. Samtidig viser tabel 1, at der i Kommune Kujalleq er 1636 børn. Med et samlede antal sager på børne- og ungeområdet i kommunen på 520, betyder det, at 32 procent af børnene i Kommune Kujalleq har en socialsag.

**Tabel 1: Antallet af sagsbehandlere på børne- og ungeområdet og børne- og ungesager**

	Sagsbe- handlere	Sager	Sager pr. sagsbe- handler	Børn i kommunen	Sager pr. barn i kommunen
Qaasuitsup Kommunia	16	1.327	83	4.445	0,30
Qeqqata Kommunia	8	586	73	2.423	0,24
Kommuneqarfik Sermersooq Kommune	26	2.201	85	5.546	0,40
Kujalleq	5	520	104	1.636	0,32
<b>Antal</b>	<b>55</b>	<b>4.634</b>	<b>84</b>	<b>14.050</b>	<b>0,30</b>

Kilde: Deloitte's analyse af kommunernes sagsbehandling på familieområdet - Oplysninger fra kommunerne fra januar 2017.

## 5.2 Vurdering af arbejdsbyrden for sagsbehandlere

Tager man gennemsnittet af kommunernes sager i forhold til sagsbehandlere, er der på landsplan 55 sagsbehandlere på børne- og ungeområdet og 4634 børnesager. Dette betyder, at hver sagsbehandler i gennemsnit har 84 sager. Dette fremgår også af tabel 1. Hertil skal det bemærkes, at der i analysen fremhæves, at gennemsnitopgørelser for sager pr. sagsbehandlinger i de enkelte kommuner indeholder store variationer i forhold til de enkelte bosteder i kommunerne. Der er eksempelvis bosteder med et gennemsnitligt antal sager på ca. 200 sager pr. sagsbehandler.

Til vurderingen af sagsbehandleres arbejdsbyrde i forhold til antal sager tager analysen afsæt i Dansk Socialrådgiverforenings vejledende sagstal for 2016. Det skyldes, at socialområdet i Grønland på mange måder ligner det danske socialområde, idet det underliggende regelsæt på socialområdet i Grønland i høj grad svarer til det danske.

Dansk Socialrådgiverforening har for 2016 fastsat et vejledende sagstal for kommunal sagsbehandling. I henhold til disse vejledende sagstal anbefaler Dansk Socialrådgiverforening for:

*"Børne- og ungesager et vejledende sagstal på 25-35 sager pr. sagsbehandler afhængig af sagens type, herunder sagens tyngde".*

Grønlands Socialrådgiverforening (NIISIP) anbefaler et vejledende sagstal på børne- og familie området i kommunerne på ca. 35 – 40 sager med børn med sociale problemer. NIISIP uddyber dette således:



*"Det vejledende sagstal betyder, at én fuldtidsansat socialrådgiver kan have ansvaret for ca. 25 – 35 børn og unge. Der er tale om en blanding af enkle, komplekse og særligt komplicerede sager samt en blanding af sager der indeholder rådgivning og vejledning, underretning, risikovurdering, undersøgelser, foranstaltninger samt anbringelser. Hvis socialrådgiveren primært har sager om visitation, underretninger, risikovurderinger samt enkelte rådgivnings og vejledningssager anbefales 30 – 35 sager  
Hvis socialrådgiveren primært har undersøgelsessager anbefales 15 – 20 sager.  
Hvis socialrådgiveren primært har foranstaltningssager anbefales 30 – 35 sager  
Hvis socialrådgiveren primært har anbringelsessager anbefales højst 25 sager  
NIISIP's vejledende sagstal er opgjort pr. barn, men i det sociale arbejde har socialrådgiveren opgaver i forhold til hele familien"*

I sammenligning hermed har sagsbehandlerne i Grønland i dag i gennemsnit 84 sager på børne- og ungeområdet.

Det må derfor umiddelbart konkluderes, at sagspresset og sagsbehandleres arbejdsbyrde er meget stor. For de enheder hvor sagsbehandlere har ca. 200 sager, må arbejdsbyrden betragtes som kritisk.

I forhold til vurderingerne af niveauet for vejledende sagstal er det afgørende at være opmærksom på, at ovenstående gennemgang primært læner sig op af vurderinger fra repræsentanter for arbejdstagere. Det er således også centralt, at dette niveau holdes op imod arbejdsgivernes vurdering.

Antallet af sager pr. sagsbehandler bliver ofte nævnt som årsagen til et lavt niveau for effektivt og kvalitet i sagsbehandlingen. Det er også med udgangspunkt heri, at Dansk Socialrådgiverforening arbejder med vejledende sagstal. Dansk Socialrådgiverforening ønsker blandt andet at sikre en høj kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen til gavn for borgerne.

Kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen er også nogle af de afgørende faktorer ved Herning Kommunes etablering af Sverigesprogrammet<sup>2</sup>. I Herning reducerede kommunen antallet af sager pr. sagsbehandler, således at hver sagsbehandler havde ca. 24 sager. Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning (KO-RA) i Danmark har midtvejsevalueret Herning Kommunes etablering af Sverigesprogrammet. Heri fremgår det, at kvaliteten i børne- og ungesagerne er øget. Kommunen har samtidig inden for det første år sparet penge på anbringelser, på trods af opnormeringer, for at kunne efterleve et sagstal på 24 sager pr. sagsbehandler.

Det må altså umiddelbart konkluderes, at antallet af sager pr. sagsbehandler er afgørende for kvaliteten og effektiviteten af sagsbehandlingen, uden at det nødvendigvis påvirker økonomien negativt.

Når sagsbehandlerne i kommunerne i gennemsnittet har 84 sager pr. sagsbehandler, må den umiddelbare vurdering være, at dette er et meget stort arbejdspresset i forhold til Dansk Socialrådgiverforening og Grønlands Socialrådgiverforening (NIISIP) vejledende

---

<sup>2</sup> Herning Kommune har indført Sverigesprogrammet i forhold til sagsbehandling på børne- og ungeområdet, som er inspireret af Sveriges måde at arbejde med udsatte børn og unge.

de sagstal. Den store arbejdsbyrde for sagsbehandlere vil formentligt påvirke niveauet for kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen.

## **6.0 Vurdering af hvorvidt det vil være hensigtsmæssigt med vejledende sagstal for sagsbehandleren**

Helt grundlæggende er det hensigtsmæssigt at fastsætte vejledende sagstal for sagsbehandlere ikke kun på børne- og ungeområdet, men på alle sagsområder. Det skyldes, at det er afgørende for, at kvaliteten og effektiviteten i sagsbehandlingen sikres og øges til gavn for borgerne. Vejledende sagstal vil ligeledes kunne bidrage til at:

- Afdække behovet for personaleressourcer til sagsbehandlingen
- Sikre styringsredskaber i forbindelse med den kommunale budgetlægning
- Forbedre arbejdsmiljøet og arbejdsglæden blandt sagsbehandlerne som følge af øget kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen og tilstrækkelige personaleressourcer med deraf forventet bedre mulighed for at rekruttere og fastholde medarbejdere

Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at der er en række udfordringer for at kunne realisere et vejledende sagstal på børne- og ungeområdet i kommunerne. Dette bekræftes også i analysen af området, hvor der peges på en række udfordringer ved at skulle efterleve vejledende sagstal, jf. næste afsnit.

### **6.1 Resultater fra sagsanalyse**

#### **6.1.1 Udgifter til flere socialrådgivere og sagsbehandlere**

Ved at skulle realisere et vejledende sagstal skal der budgetteres med ansættelse af flere socialrådgivere og sagsbehandlere.

Hvis man, med udgangspunkt i Dansk Socialrådgiverforenings anbefalinger til vejledende sagstal, arbejdede med et sagstal på 35 sager pr. sagsbehandler, ville det med de i alt 4634 sager på børne- og ungeområdet kræve ca. 132 sagsbehandlere. Som det fremgår af tabel 1, er der på nuværende tidspunkt 55 sagsbehandlere i hele landet til sagsbehandlingen af børne- og ungesager. Det vil således kræve yderligere 77 sagsbehandlere for at kunne nå ned på 35 sager pr. sagsbehandler. Under forudsætning af, at disse yderligere 77 sagsbehandlere skal være uddannet socialrådgivere vil en ansættelse heraf medføre en årlig merudgift på ca. 27-30 mio. kr. Disse udgifter vil dog kunne reduceres, hvis der ikke kun ansættes socialrådgivere, men en kombination af socialrådgivere og sagsbehandlere med en anden uddannelsesmæssig baggrund end socialrådgivere.

Den første udfordring ved at skulle realisere et vejledende sagstal på 35 sag pr. sagsbehandler, ville således være at dække de årlige merudgifter, det vil medføre at ansætte flere sagsbehandlere. På baggrund af erfaringer fra Herning Kommunes indførelse af Sverigesprogrammet forventes det dog, at der ved ansættelse af flere sagsbehandlere på sigt kan skabes besparelser på andre områder, herunder blandt andet på anbringelsesområdet. Erfaringerne fra Herning Kommune viser, at færre sager pr. sagsbehandler

giver øget mulighed for at sætte ind med tidligere indsatser og skaber mulighed for følge sagerne tættere og derigennem forstå barnets præcise behov. Dette giver sagsbehandlere mulighed for at sætte ind med de rette, og typisk mindre indgribende, foranstaltninger end eksempelvis anbringelser. For at opnå denne besparelse vil det dog kræve, at der er etableret mindre indgribende foranstaltninger, som kan benyttes i stedet anbringelser.

#### 6.1.2 Rekruttering og fastholdelse af sagsbehandlere

For at kunne efterleve et vejledende sagstal på 35 sager pr. sagsbehandler vil det betyde, at der skal rekrutteres yderligere 77 sagsbehandler. Det vil svare til over dobbelt så mange sagsbehandlere som der er på nuværende tidspunkt i hele landet til at behandle børne- og ungesager. På sigt vurderes det ikke urealistisk at kunne rekruttere yderligere sagsbehandlere. Det skyldes, at Departementet for Sociale Anliggender, Familie, Ligestilling og Justitsvæsen i samarbejde med Ilisimatusarfik har etableret henholdsvis Rådgivningsassistentuddannelsen og Den Decentrale Socialrådgiveruddannelse, for at uddanne flere sagsbehandlere til socialområdet. Således er der i 2016 blevet uddannet 27 rådgivningsassistenter, og det er forventningen, at når uddannelsen starter med et nyt hold i 2017 vil der være ca. 24 studerende. I henhold til Den Decentrale Socialrådgiveruddannelse er der på nuværende tidspunkt 29 studerende, som vil afslutte deres uddannelse i 2018, herefter forventes det at der opstartes et nyt hold i 2018 med ca. 30 studerende. Hertil kommer Socialrådgiveruddannelsen, som årligt uddanner ca. 9 socialrådgivere. For at styrke det videre arbejde med sagsbehandling på socialområdet, kunne det dog være relevant at se nærmere på uddannelsesbehovet af sagsbehandlere til socialområdet.

I forbindelse med analysen er der foretaget en overordnet analyse af løn- og ansættelsesvilkår for sagsbehandlende socialrådgivere. På baggrund af den analyse påpeges det, at det er vanskeligt for kommunerne at rekruttere og fastholde socialrådgivere. I forhold til rekruttering af socialrådgivere fremgår det, at for sagsbehandlende socialrådgivere er lønniveauet lavere set i forhold til andre sammenlignelige uddannelser. Ligeledes vil en socialrådgiver ofte kunne opnå bedre løn- og ansættelsesvilkår ved at overgå fra sagsbehandling til andre funktioner eksempelvis på døgntilbud eller i administration eller forsknings- og uddannelsesmæssige stillinger under andre overenskomster. Hertil kommer, at sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet er forbundet med en væsentlig psykisk belastning.

En række andre forhold belaster endvidere sagsbehandlere, som arbejder med myndighedsbetjening på børne- og ungeområdet, herunder:

- Arbejdsmiljøet opleves som belastende i forhold til, at sagsbehandlere løbende udsættes for verbale overgreb fra utilfredse borgere samt egentlige trusler om vold
- Sagsbehandlere arbejder med sagsområder, der kan være yderst psykisk belastende
- Antallet af sager kan opleves som en belastning, ikke mindst som følge af den kritik, som sagsbehandlerfunktionerne kan blive udsat for

Det kan således konkluderes, at for at kunne rekruttere og fastholde flere socialrådgivere til sagsbehandlingen af børne- og ungesager skal der fokuseres på:

- At forbedre socialrådgivernes løn- og ansættelsesforhold<sup>3</sup>
- At reducere den psykiske belastning i socialrådgivernes arbejde

### 6.1.3 Faglige kompetencer hos sagsbehandlere og fagchefer

I analysen vurderes både fagcheferne og sagsbehandlernes kompetencer i forhold til at arbejde med sagsbehandling på børne- og ungeområdet. Vurderingen er baseret på en række paramenter, herunder:

- Juridiske kompetencer
- Socialfaglig viden
- Socialfaglige værktøjer
- Personlige kompetencer
- Sproglige kompetencer
- Ledelseskompetencer (forbeholdt fagcheferne)

Den samlede vurdering viser, at der er behov for at udvikle kompetencerne både for fagchefer og sagsbehandlere. For fagcheferne gælder det særligt, at de ledelsesmæssige og juridiske kompetencer ikke er på det ønskede niveau, mens der er et generelt behov for at styrke sagsbehandlernes kompetencer på alle de undersøgte paramenter med undtagelse af de sproglige kompetencer. I forhold til sagsbehandlernes kompetencer viser undersøgelsen også, at kun 33 procent af de kommunale sagsbehandlere har en uddannelsesmæssig baggrund som socialrådgiver. Med henvisning til tabel 1, hvor det fremgår, at der er 55 sagsbehandlere på børne- og ungeområdet, betyder det at ca. 19 af dem er uddannet socialrådgivere. De øvrige sagsbehandlere har en uddannelsesmæssig baggrund som rådgivningsassistent, socialpædagog, socialhjælper eller anden mellemlang eller lang uddannelse.

Det må således konkluderes, at det ikke er tilstrækkeligt at rekruttere flere sagsbehandlere for at løfte kvaliteten og effektiviteten af sagsbehandlingen. Det er også nødvendigt at have fokus på at udvikle de nuværende sagsbehandlere og fagcheferes kompetencer gennem kurser og videreuddannelse, således at de kan sikre kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen af børne- og ungesager.

### 6.1.4 Ensartet sagsbehandlingsmetode og standardiserede procesbeskrivelser

I analysen peges der også på, at der er behov for en ensartet sagsbehandlingsmetode i kommunernes socialforvaltning samt standardiserede procesbeskrivelser og hjælpeværktøjer.

For at øge kvaliteten og effektiviteten, samt for at sikre lige behandling af borgerne er det nødvendigt med ensartede og standardiserede sagsbehandlingsmetoder og proces-

---

<sup>3</sup> I den forbindelse skal man være opmærksom den nye overenskomstfor socialrådgivere af december 2016.

beskrivelser. På nuværende tidspunkt sagsbehandles der ikke efter en bestemt metode i kommunerne, ligesom der anvendes flere forskellige og forældet vejledninger og arbejdsgangs- og procesbeskrivelser inden for kommunerne.

Det anbefales derfor, at:

- Der implementeres en helhedsorienteret metode for sagsbehandlingen
- Der tages afsæt i en eller flere allerede kendte og dokumenterede metodeapparater, som tilpasses grønlandske forhold
- Der implementeres fælles sagsbehandlingsmetoder og procesbeskrivelser kommunerne imellem

Ovenstående tiltag vil være med til at øge ensartetheden i sagsbehandlingen indenfor, og på tværs af kommunerne, samt give sagsbehandlerne nogle faste rammer for sagsbehandlingen. Dette vil samtidigt gøre sagsbehandlingen mere smidig, når borgere flytter mellem kommuner eller hvis sagsbehandlere skifter arbejde imellem kommunerne.

I tråd hermed anbefales det også i undersøgelsen, at der etableres et fælles-offentligt elektronisk sagsbehandlingssystem. Således, at kommunerne har et fælles sagsunderstøttende IT-værktøj, som kan skabe et større overblik både i forhold til den enkelte sag, men også i forhold til at generere bedre og mere omfattende data på socialområdet. Dette vil skabe gode muligheder for at øge produktiviteten og kvaliteten i sagsbehandlingen.

I analysen fremgår det, at aktuelt understøtter sagsbehandlingssystemerne, hverken anvendelsen af standarder eller arbejdet med overholdelse af tidsfrister, og understøtter dermed ikke arbejdsgangen for tilsyn og revurderinger. Heller ikke opsamlinger af data om underretninger og aktive sager understøttes af de nuværende systemer. I den forbindelse vil det også være fordelagtigt, at have et fælles IT-system, som går på tværs af kommunerne, idet en succesfuld udvikling og implementering heraf vil kunne bidrage til at sikre ensartede data for alle kommunerne, som blandt andet kan bruges til monitoring og effektmåling. Dette vil desuden kunne gøre det lettere at servicere, borgere der flytter mellem kommuner, mere ensartet.

#### 6.1.5 Informations- og vidensdeling

Som det sidste fokuspunkt viser analysen, at der er behov for bedre information om gældende love, regler og afgørelser, herunder ændringer heri samt vidensdeling om bedste praksis.

For at kunne sikre bedre informationer og vidensdeling foreslås det, at der etableres en national vidensportal, hvor sagsbehandlerne vil kunne finde relevant viden om metode, lovgivning og forskellige indsatser mv. Etablering og vedligeholdelsen af en sådan portal ligger allerede indeholdt i den vedtagne opprioritering af området.

#### 6.1.6 Opsamling

De ovenstående behov i forhold til bedre kompetencer, fælles sagsbehandlingsmetode og procesbeskrivelser, fælles elektronisk sagsbehandlingssystem samt vidensportal, er alle behov, der skal håndteres for at kunne realisere et vejledende sagstal på 35. sager

pr. sagsbehandler. Det skyldes, at disse forhold vil bidrage til en øget effektivitet og kvalitet i sagsbehandlingen af børne- og ungesager. Ligeledes vil de styrkede kompetencer og sagsbehandlingsværktøjer også bidrage til at forbedre arbejdsforholdene for sagsbehandlere, hvilket må forventes at have en positiv indvirkning på fastholdelsen og rekrutteringsmulighederne af sagsbehandlere.

## **6.2 Vurdering af hensigtsmæssigheden ved fastsættelse af vejledende sagstal**

Generelt vurderes det, at vejledende sagstal er et vigtigt værktøj i arbejdet for at sikre socialt udsatte børn og unge bedre forhold.

Et vejledende sagstal opfattes kun som vejledende, idet der altid vil være behov for, at tage højde for tyngden i sagerne. Der kan forekomme sager, der har en massiv tyngde, og hvor det nærmest ikke ville være muligt for en sagsbehandler at løfte andre sager imens. Omvendt kan der også være rene ekspeditionssager, som ikke vil kræve meget tid for at kunne håndtere. Ligeledes er der også eksempler på, at der i nogle tilfælde oprettes sager på børneområdet, som reelt er sager der er knyttet til voksenområdet. Dette opleves blandt andet i sager vedrører barselsdagpenge og boligstøtte til førtidspensionister med børn. Det er derfor også centralt at der ved fastsættelse af vejledende sagstal også arbejdes med at definere typen af sager i henhold til et vejledende sagstal.

Endvidere skal niveauet for et vejledende sagstal hele tiden afvejes i forhold til de aktuelle forhold i kommunernes socialforvaltninger. Således, at det vejledende sagstal er fastsat på et realistisk niveau, hvor kommunerne vil have mulighed for at efterleve det. Omvendt er det også afgørende, at et vejledende sagstal er ambitiøst, således at der hele tiden stræbes efter at kunne efterleve det vejledende sagstal, og sikre den bedste mulige kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen.

Vejledende sagstal kan som tidligere nævnt også fungere, som en målestok for, om kommunerne sikrer, at der er afsat tilstrækkelige personaleressourcer og økonomiske ressourcer, når målsætningen er, at kunne overholde et vejledende sagstal.

### **6.2.1 Forsøgsby til implementering af vejledende sagstal**

Vejledende sagstal samt eventuelt senere sagstalsloft er et nyt redskab for sagsbehandlingen på socialområdet i Grønland. Derfor er det også vigtigt, at niveauet samt selve metoden vedrørende vejledende sagstal tilpasses de lokale forhold og udfordringer. Derfor lægges der op til, at implementeringen af vejledende sagstal i første omgang skal ske ved at indføre vejledende sagstal i en eller flere forsøgsbyer. Der arbejdes således på at opstarte et pilotprojekt, hvor der i en eller flere af landets mindre byer indføres et vejledende sagstal på ca. 35 sager på børne- og ungeområdet over en 3-årig periode. Mere konkret skal der udarbejdes en projektbeskrivelse for indførelse af vejledende sagstal i en eller flere forsøgsbyer. Projektbeskrivelsen skal blandt andet tage højde for løbende evaluering samt en samlet evaluering ved projektets afslutning. Dette er afgørende for at sikre, at der skabes viden og erfaringer til det videre forløb med implementering af vejledende sagstal. Det gælder i forhold til en lang række områder, herunder hvorvidt vejledende sagstal har den ønsket effekt, hvorvidt et vejledende sagstal på ca. 35 sager pr. sagsbehandler er et hensigtsmæssigt niveau osv. Med dette pilotprojekt vil det være muligt at afdække eventuelle udfordringer og problematikker ved anvendelse af vejle-

dende sagstal. Den viden og erfaring der vil blive genereret ved et pilotprojekt skal danne udgangspunkt for den videre implementeringsproces- og beskrivelse af vejledende sagstal til resten af landet.

#### 6.2.2 Øvrige forhold vedrørende sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet

Udover indførelse af vejledende sagstal i en eller flere forsøgsbyer skal der også løbende arbejdes med nogle af de faktorer, som også er nødvendige at tage højde for, for at sikre en øget kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen. Der skal således også i gang sættes et arbejde i forhold til følgende initiativer, som skal understøtte sagsbehandlingen:

- Forbedre socialrådgivernes løn og ansættelsesforhold
- Styrke de faglige kompetencer hos sagsbehandlere gennem kurser og uddannelses tilbud
- Udvikling af socialfaglige metoder
- Udvikling og understøttelse af systemer og processer til sagsbehandlingen
- Bedre informations- og vidensdeling

Med vedtagelsen af finansloven for 2017 er der afsat midler til en række af disse øvrige forhold som også har betydning for sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet. Det betyder, at det fra primo 2017 er muligt at igangsætte dette arbejde.

I finansloven for 2017 er der afsat 6,8 mio. kr. årligt fra 2017 og frem til etablering af en socialstyrelse samt 1,5 mio. kr. i 2017 til engangsudgifter i forbindelse med etablering af en socialstyrelse. Socialstyrelsen skal være et nationalt kraftcenter, som skal understøtte kommunerne og den kommunale sagsbehandling. Dette skal gøres ved, at socialstyrelsen skal arbejde med udvikling, rådgivning og implementering indenfor hele det sociale område og bidrage med løsninger blandt andet inden for børne- og ungeområdet. Således skal socialstyrelsen blandt andet formidle og udbrede virkningsfulde socialfaglige metoder og praksisser, varetage socialfaglig rådgivning af kommunerne, understøtte kommunerne i deres forvaltningspraksis og udvikling heraf. På den måde vil en socialstyrelse understøtte kommunernes sagsbehandling på børne- og ungeområdet og kunne bidrage til at løse nogle af de udfordringer, som påpeges i analysen om sagstal blandt andet i forhold til bedre informationer og vidensdeling samt etablering af standardiseret sagsbehandlingsmetoder, procesbeskrivelser og hjælpeværktøjer.

Endvidere har det ved finansloven for 2017 været et opmærksomhedspunkt, at der er behov for at etablere et sags- og it-understøttende tiltag til kommunernes sagsbehandling samt for at kunne understøtte arbejdet med at monitorere socialområdet. For at sikre etableringen af et sags- og it-understøttende tiltag er der derfor afsat 2,0 mio. kr. i 2017, 2,5 mio. kr. i 2018 samt 1,5 mio. kr. årligt i 2019 og 2020 til etablering af et sags- og it-understøttende initiativ.

#### 6.2.3 KORA's analyse af administrative og økonomiske konsekvenser af inkorporering af FN's Børnekonvention

Ved vurderingen af hensigtsmæssigheden ved at fastsætte vejledende sagstal er det dog vigtigt at være opmærksom på, at effekterne af vejledende sagstal tager udgangspunkt i forhold fra skandinaviske lande, herunder blandt andet Danmark og Sverige.

Som det fremgår af KORA's analyse af administrative og økonomiske konsekvenser af en inkorporering af FN's Børnekonvention i Grønland<sup>4</sup> er der i Grønland et betydeligt økonomisk gab mellem Norge/Finnmark, hvis Grønland skal yde indsatser for socialt udsatte børn og unge på samme kvalitetsmæssige niveau som Norge/Finnmark. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på, at Grønland ikke er på samme niveau som Norge og andre skandinaviske lande i forhold til socialt udsatte børn og unge.

Det bør derfor også være med en vis forsigtighed, at man forventer samme effekt ved indførslen af vejledende sagstal i Grønland som i de skandinaviske lande. Hertil kommer, at det også påpeges i KORA's analyse, at der er udfordringer med rekruttering og fastholdelse af relevant uddannet arbejdskraft på socialområdet vedrørende børn og unge i Grønland. Dette er i høj grad i tråd med de udfordringer, der også påpeges i analysen om sagstal. I forhold til udfordringen vedrørende rekruttering og fastholdelse er det ligeledes afgørende at være opmærksom på det i forhold til forventningen af effekten af vejledende sagstal.

## **7.0 Vurdering af om der afsættes tilstrækkeligt med ressourcer til området omkring børn og unge**

Det er umiddelbart vanskeligt, at vurdere om der samlet set er afsat tilstrækkelige ressourcer til børne- og ungeområdet.

Som tidligere nævnt viser KORA's analyse om inkorporering af FN's Børnekonvention i Grønland endvidere, at Grønland har et stort økonomisk efterslæb i forhold til at efterleve FN's børnekonvention. Mere konkret viser analysen, at der er behov for at prioritere børne- og ungeområdet de kommende år for at udvikle og opstarte nye forebyggende tiltag samt at fokusere på tidlig indsats. Dette gælder både i forhold til at udvikle metoder for områderne, men også i forhold til at etablere tilbud, således at sagsbehandlere kan henvise til de mest hensigtsmæssige foranstaltninger. Naalakkersuisut har påbegyndt et arbejde med en nærmere beskrivelse af en plan for opfølgningen, herunder udformning af en ny socialpolitisk strategi for udsatte børn og unge.

I analysen om sagstal redegøres der for, at sagsbehandlere i mange tilfælde oplever, at de ikke har mulighed for at anvise den mest hensigtsmæssige foranstaltning, og derfor enten må vælge en mindre indgribende eller en mere indgribende foranstaltning. I analysen gives der særligt udtryk for, at der er behov for bedre alternativer til institutionsanbringelser, idet tilbud af mindre indgribende karakter ikke er udviklet. Der er således behov for at iværksætte mindre indgribende tilbud på børne- og ungeområdet. Dette behov er afgørende at være opmærksom på. Det skyldes, at for at kunne modstå det tiltagende udgiftspres på børne- og ungeområdet er det vigtigt, udover det nødvendige antal sagsbehandlere, at der er den nødvendige vifte af tilbud, der kan understøtte den kommunale sagsbehandling og den nødvendige tidlige og forebyggende indsats. På nuvæ-

---

<sup>4</sup> Inkorporering af FN's børnekonvention i Grønland – En analyse af økonomiske og administrative aspekter gennem sammenligning med Norge, KORA 2016.



rende tidspunkt vil det altså kræve, at der afsættes ekstra midler for at kunne etablere tilbud af mindre indgribende karakter end institutionsanbringelser og som samtidig understøtter en tidlig og forebyggende indsats. Derfor er der ved finansloven for 2017 afsat 6,0 mio. kr. i 2017 og 10 mio. kr. årligt i årene 2018-2020 samt 6,8 mio. kr. årligt fra 2017 og frem til etablering af en socialstyrelse, som blandt andet skal anvendes til udvikling af metoder, der er forebyggende og kan sikre en tidlig indsats, som kan anvendes mens barnet er hos egne forældre. Endvidere skal midlerne også anvendes til indsatser i familiecentre, hvor der også arbejdes med den samlede familie samt en styrkelse af plejefamilieområdet. På lang sigt vil etableringen af mindre indgribende foranstaltninger bidrage til at modstå det tiltagende udgiftspres på børne- og ungeområdet. Dette både fordi mindre indgribende foranstaltninger er billigere løsninger end eksempelvis institutionsanbringelser, men også fordi, at en tidlig og forebyggende indsat gerne skulle have den effekt, at de sociale problemer håndteres på et tidligere tidspunkt, og derfor sikre at børn ikke bliver sociale klienter senere i deres liv.

## 8.0 Afslutning

Hvis den tidlige indsats i socialsager skal sikres, er det vigtigt, at de kommunale sagsbehandlere har den nødvendige tid. Således at det sikres, at der handles hurtigt første gang, der er bekymringer i forhold til et barn, og ikke lader henvendelsen ligge på grund af arbejdspresset i mere komplicerede sager.

Kvaliteten i sagsbehandlingen sikres blandt andet ved at have fokus på sagsbehandlere, herunder at sagsbehandlere har den nødvendige tid, samt at der findes de nødvendige socialfaglige redskaber og metoder.

I Naalakkersuisuts arbejde med at forbedre forholdene for udsatte børn og unge er den tidlige indsats og kvalitet i sagsbehandlingen helt essentiel og bliver prioriteret højt. Med finansloven for 2017 er der allerede truffet beslutning om at igangsætte en række initiativer, der skal understøtte og forbedre sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet. For disse initiativer vil der blive udarbejdet en sammenhængende plan blandt andet i dialog med kommunerne.

Ligeledes ønskes arbejdet vedrørende fastsættelse af vejledende sagstal igangsættes ved at opstarte et pilotprojekt, hvor vejledende sagstal indføres i en eller flere forsøgsbyer i en projektperiode. Dette projekt skal således danne grundlag for det videre arbejde med fastsættelse af vejledende sagstal på børne- og ungeområdet.

## 9.0 Litteraturliste

- *Sammenfattende rapport - Analyse af sagsbehandling og kompetencer – Kommunernes sagsbehandling på familieområdet*: Deloitte, januar 2017.
- *Inkorporering af FN's børnekonvention i Grønland – En analyse af økonomiske og administrative aspekter gennem sammenligning med Norge*: Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning (KORA), 2016.
- *Midtvejsevaluering af Sverigesprogrammet*: Det Nationale Institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning (KORA), 2015.