

# **Standard for Familieafdelingens håndtering af underretninger:**

## **1. Indledning**

Dette notat indeholder en beskrivelse af hvordan Familieafdelingen håndterer underretninger. Notatet beskriver, at en **underretning er en orientering til Familieafdelingen** om, at et barn eller en ung formodes at have behov for særlig støtte efter Servicelovens bestemmelser. Underretninger modtages i mange forskellige sammenhænge og på mange forskellige måder. Det beskrives nærmere i de følgende afsnit.

Der skelnes imellem **akutte underretninger og almindelige underretninger**. Akutte underretninger kræver handling samme dag – almindelige underretninger kræver handling inden for 14 dage. Forskellen mellem de to former for underretninger samt handleforpligtelsen er nærmere beskrevet i de følgende afsnit.

Underretninger kan **modtages af administrationen, af visitator, af dagvagt og af sagsbehandler**. Den der modtager en underretning sørger for at sikre sig at underretter er klar over at der er tale om en underretning, og sørger for at der bliver skrevet et journalnotat. For mere detaljeret beskrivelse af modtagelse af underretninger henvises til de følgende afsnit.

Alle **underretninger registreres i administrationen**. Administrationen skal derfor have besked om alle former for underretninger – se mere om dette i afsnit 4.

## **2. Definition af underretning**

En underretning er en orientering til Familieafdelingen om, at et barn eller en ung formodes at have behov for særlig støtte efter Servicelovens bestemmelser.

Ankestyrelsen formulerer det på følgende måde: *”Oplysninger som kommunen kommer i besiddelse af, uanset hvordan de er fremkommet, og som er nye i forhold til at give formodning om, at et barn har behov for særlig støtte, skal betragtes som en underretning, der kræver handling/reaktion. Det gælder således også oplysninger, som kommunen modtager fra for eksempel skolen – også selvom kommunen selv har henvendt sig til skolen for at få en udtalelse”.*

Der skelnes i mellem almindelige underretninger og akutte underretninger.

Akutte underretninger handler om vold eller andre overgreb mod børn, hvor der er synlige tegn, som kan udgøre bevismateriale i en eventuel efterforskning/politisag. Det kan også være en underretning om forældre, der udsætter deres børn for manglende basal omsorg eller vanrøgt, i en grad, som medfører, at det ikke er forsvarligt at barnet opholder sig i hjemmet. Disse underretninger **kræver handling samme dag!**

Almindelige underretninger handler om børn, der ikke er i god trivsel og udvikling eller om forældre, der har svært ved at støtte deres børns trivsel og udvikling.

OBS: henvendelser om huslejerestancer, forbrugsrestancer og lignende fra samarbejdspartnere (typisk borgerservice, socialfaglig afdeling m.m.), betragtes ikke som underretninger, hvis henvendelsen drejer sig om en ukendt familie. Den berørte familie får tilsendt et standardbrev fra Familieafdelingen med oplysning om mulighed for råd og vejledning, hvis de ønsker det. Der oprettes ikke en egentlig sag – henvendelsen og standardbrevet opbevares i en fællesmappe i Acadre max. 2 år. Orienteringer om boligudsættelser hører ikke med i denne kategori.

Familieafdelingens KRIM-sagsbehandlere, som deltager i SSP-mandagsmøder på politistationen gennemgår sammen med SSP-medarbejderne indkomne politirapporter/afhøringsrapporter. Hvis der er tale om kriminalitet i mindre målestok tager SSP-medarbejderne kontakt til barnet/familien, og laver en underretning til Familieafdelingen, hvis de skønner at der er behov for det. Det vil sige at politirapporterne ikke automatisk opfattes som underretninger.

Underretninger fra tandplejen, der udelukkende omhandler manglende fremmøde (og vedrører familier, der ikke er kendte i Familieafdelingen), modtages og registreres som en underretning. Herefter kontaktes familien telefonisk med det formål at afklare grunden til udeblivelserne og henstille til at der bliver lavet en ny aftale. Der følges op efter 14 dage. Herefter vil sagen ofte kunne lukkes.

### **3. Modtagelse af underretninger:**

Underretninger kommer til Familieafdelingen blandt andet ved

- Personligt fremmøde
- Telefon samtale
- Skriftlig underretning fremsendt med post eller pr. mail, herunder tværkommunale underretninger
- Dialogbaseret – enten ved et særskilt møde eller ved tværfagligt møde
- Tilstedeværelse ved politiafhøringer eller lignende

Underretninger ved personligt fremmøde eller ved telefonsamtale kan modtages af administrationen, dagvagten, sagsbehandler eller visitator. Den der modtager underretningen sikrer sig at der er tale om en underretning, at den der underretter er klar over at deres udsagn bliver opfattet som en underretning og klar over at den familie der underrettes om, bliver bekendt med underretningen, herunder hvem der har underrettet. Den der modtager underretningen skriver et journalnotat i sagen. Det anbefales, at teksten formuleres sammen med underretter og afslutningsvis læses op for underretter.

Private, der underretter kan vælge at være anonyme (ved ikke at opgive navn), men hvis de har oplyst deres navn kan de som udgangspunkt ikke være anonyme (der kan aftales anonymitet, hvis hensynet til underretters interesser klart overstiger hensynet til familiens behov for at vide hvem

underretter er – det er sagsbehandlers vurdering, om en navngiven underretter kan være anonym).

#### Særligt om råd og vejledning:

Samarbejdspartnere og private kan, uden at det opfattes som en underretning, modtage råd og vejledning fra Familieafdelingens medarbejdere, når de overvejer om de har underretningspligt. Hvis en person, der søger råd og vejledning, oplyser barnets identitet og fortæller om alvorlige bekymringer, kan det være nødvendigt at oplyse vedkommende om at det oplyste vil blive opfattet og registreret som en underretning.

Samarbejdspartnere vil, hvis vejledningen afdækker at der er tale om underretningspligt, blive bedt om enten at indkalde til en dialogbaseret underretning eller sende en skriftlig underretning til Familieafdelingen. De vil desuden blive bedt om at sørge for at forældrene er bekendt med underretningen og indholdet, inden underretningen sendes til Familieafdelingen (undtaget er underretninger, der omhandler vold eller seksuelle krænkelse, hvor en politimæssig efterforskning kan komme på tale).

Skriftlige underretninger i verserende sager bliver sendt til den ansvarlige sagsbehandler.

Skriftlige underretninger fra skole og dagtilbud bliver visiteret direkte til den sagsbehandler, som familien hører til ifølge adresse og cpr.nr., dog skal søskende visiteres til den sagsbehandler, der har familien i forvejen.

Øvrige skriftlige underretninger i nye sager bliver modtaget af visitatorerne, som enten visiterer sagen direkte til den ansvarlige sagsbehandler eller foretager yderligere afklaring med henblik på at afdække om barnet/familien hører til Familieafdelingens målgruppe, det vil sige indhenter sagsakter og/eller udtalelser, indkalder til samtale(r) osv. Hvis visitatorerne vurderer at der er tale om et barn, der hører til Familieafdelingens målgruppe visiteres sagen til sagsbehandler, som sørger for at indhente relevante udtalelser/sagsakter.

Tværkommunale underretninger, modtaget fra andre kommuner visiteres til sagsbehandler.

Den der modtager den tværkommunale underretning sørger for, at der rettes henvendelse til familien inden for 14 dage, det vil sige at der som minimum er sendt et brev til familien, om hvornår de skal komme til møde i Familieafdelingen. Der tages desuden stilling til om det vil være hensigtsmæssigt at den afgivende kommune inviteres med til et overdragelsesmøde. Sagsakter fra afgivende kommune indhentes, hvis de ikke er medsendt. Det undersøges, om familien har modtaget støtte i form af særlige foranstaltninger, som med fordel kan videreføres her i kommunen.

Hvis sagsbehandler vurderer eller i tvivl om hvorvidt afgivende kommune har levet op til deres handleforpligtelser drøftes sagen med en leder, og der træffes afgørelse om hvorvidt der skal rejses krav mod afgivende kommune/indledes en ankesag.

Tværkommunale underretninger til andre kommuner klargøres af sagsbehandler. Familien orienteres om underretningen, sagsbehandler sikrer at der er foretaget relevante

sagsbehandlingsskridt, skriver et resume af sagen, evt. med anbefalinger til fremtidig støtte og tager stilling til om sagen kan oversendes, om det vil være hensigtsmæssigt med personlig kontakt med den nye kommune, enten i form af opringning eller i form af tilbud om deltagelse i et overdragelsesmøde. Alle relevante sagsakter vedlægges underretningen.

Dialogbaserede underretninger er underretninger, hvor f.eks. sundhedsplejerske, dagtilbud, skole m.m. indkalder til en trekantssamtale mellem underretter, forældre (evt. barn) og familieafdeling. Bekymringen for barnet fremlægges mundtligt på mødet og drøftes af deltagerne. Sagsbehandleren har mulighed for at bede underretter om en skriftlig redegørelse/udtalelse om det, der er fremlagt.

#### Tilstedeværelse ved politiafhøringer:

Hvis sagsbehandler eller vagt deltager i politimæssig afhøring af børn og unge (det kan både være børn, der har begået kriminalitet eller børn, der er offer for kriminalitet/overgreb) betragtes den viden/orientering der fremkommer som en underretning. Det vil sige at den skal registreres som en underretning i administrationen, der skal skrives journalnotat og der skal laves aftaler for evt. fremadrettede sagsbehandlingsskridt.

### **4. Registrering af underretninger**

Alle modtagne underretninger – akutte og almindelige, modtaget ved personligt fremmøde, via telefon, skriftligt (brev eller mail) eller dialogbaseret, fra samarbejdspartnere eller private, kendt eller anonym underretter – skal registreres i administrationen.

Administrationen skal have oplysning om dato, barnets cpr.nr., navn, hvem der underretter, hovedindhold, navn på sagsbehandler, hvordan underretningen er modtaget, og om der er tale om fælles underretning (f.eks. på søskende).

### **5. Familieafdelingens handlinger og tidsfrister, når der er modtaget en underretning:**

Administrationen udsender de lovpligtige kvitteringsskrivelser i forbindelse med modtagelse af skriftlige underretninger (inden seks hverdage). Der udsendes ikke skriftlige kvitteringer i forbindelse med modtagelse af underretninger ved personligt fremmøde, via telefon eller via dialogbaserede møder, idet det i disse sammenhænge forudsættes at underretter er bekendt med at underretningen er modtaget og vil blive behandlet.

Ved almindelige underretninger i nye sager tager visitator eller sagsbehandler kontakt til den familie, underretningen drejer sig om inden for 14 dage efter modtagelse af underretning. Det betyder, at der som minimum er sendt et brev til familien med et tidspunkt, hvor de skal komme til møde i Familieafdelingen.

Hvis visitator vurderer, at sagen skal visiteres til en sagsbehandler med det samme, sørger visitator for at finde et tidspunkt i sagsbehandlerens kalender og sende mødeindkaldelse til familien.

Ved akutte underretninger – som handler om vold eller overgreb - skal visitator eller sagsbehandler vurdere om sagen skal anmeldes til politiet. Familieafdelingens udgangspunkt er **nul-tolerance** i forhold til vold og overgreb. Nul-tolerancen kan betyde at politianmeldelse skal ske omgående, at der skal politianmeldes efter kontakt med familien, at barnet skal kontaktes og høres inden forældrene bliver orienteret eller at familien skal indkaldes til en samtale, hvor det præciseres for dem at det ikke er acceptabelt at slå børn, og at gentagelser vil medføre politianmeldelse. **Overvejelser over hvilken grad af nul-tolerance der skal praktiseres, drøftes med en leder. Det skal fremgå af journalnotatet at sagen er drøftet med leder, samt hvilke faglige grunde der har ført til valg af den ene fremgangsmåde frem for den anden!** (Se i øvrigt Familieafdelingens beredskabsplan vedr. seksuelle overgreb eller fysisk/psykisk vold mod børn).

Visitator overdrager akutte underretninger til sagsbehandler personligt, og sikrer sig at den er modtaget og at handleforpligtelsen (samme dag) kan opfyldes! Hvis sagsbehandleren ikke har mulighed for at handle samme dag kan det være nødvendigt at inddrage dagvagten.

Særligt om sagsbehandlerskift på grund af jobskifte, sygdom, orlov m.m.

Alle sagsbehandlere i Familieafdelingen har 1 – 2 makkerer, som har tilladelse til at gå ind i deres mailbakke. Ved korterevarende sygdom/fravær har makkerne ansvar for at åbne post, tage telefon eller indtale besked på telefonsvarer, tjekke mails eller indsætte autosvar. Ved længerevarende fravær varetager det team, den aktuelle sagsbehandler er en del af, opgaven. Ledelsen er involveret i koordineringen i teamet ved længerevarende fravær. I særlige situationer – hvis ét team bliver belastet af flere medarbejders længerevarende fravær - kan det være nødvendigt at alle afdelingens sagsbehandlere bidrager. Her vil ledelsen ligeledes være involveret.

Lis Toft Madsen, august 2012