

Udsatte unges inddragelse i kommunernes sagsbehandling

Hvordan oplever udsatte unge at blive inddraget i kommunens behandling af deres sag? Hvilke grupper af unge føler sig mindst inddraget? Det er fokus for VIVEs undersøgelse, som du kan læse mere om i denne folder. Cirka 2.300 unge mellem 12 og 17 år har deltaget i undersøgelsen.

VIVE
DET NATIONALE FORSKNINGS- OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD

Inddragelse – som unge ser det

Hvordan er dit forhold til din sagsbehandler? Får du at vide, hvad der skal ske i din sag, og har du indflydelse på de beslutninger, der bliver truffet? Det er de centrale spørgsmål i VIVEs undersøgelse, som du kan læse om i denne folder.

Ifølge serviceloven har udsatte unge ret til at blive inddraget i kommunens behandling af deres sag. Inddragelsen er ikke kun en ret – den er også til gavn for de unge, der oplever at blive værdsat og hørt i samarbejdet med sagsbehandleren. Den oplevelse kan også have en positiv virkning på andre forhold i den unges liv.

Inddragelse er dog langt fra let i praksis, og flere undersøgelser peger på, at udsatte unge ikke bliver tilstrækkeligt inddraget i den kommunale behandling af deres sag. Relationen mellem sagsbehandler og den unge, sagsbehandlerens arbejdsmængde, den unges ressourcer og de øvrige hensyn, der skal tages i sagen, er alle faktorer, der kan påvirke inddragelsen og udgøre barrierer.

VIVEs undersøgelse sætter fokus på de unges egne oplevelser af, hvordan og hvor meget de bliver inddraget i kommunens behandling af deres sag. Deltagerne er unge, der enten har en fast kontaktperson som forebyggende foranstaltning eller er anbragt i familiepleje eller på institution. De er alle repræsentativt udtrukket af Danmarks Statistik og har besvaret et spørgeskema enten elektronisk, telefonisk eller via besøg af en interviewer.

Dimensioner af inddragelse

I undersøgelsen forstås inddragelse ud fra tre dimensioner, som hver er undersøgt via en række spørgsmål til den unge:

- Relationen til sagsbehandleren – fordi en god og tillidsfuld relation er afgørende for, at den unge kan udtrykke sine synspunkter frit
- Information om sagsbehandlingen – fordi viden er afgørende for, at den unge kan danne sig relevante holdninger til sin sag
- Muligheder for indflydelse – fordi indflydelse på, hvad der fx skal tales om på møder, og hvad der bliver besluttet, er en central del af inddragelse.

Derudover undersøges to konkrete områder, der har stor betydning for inddragelsen: oplysning til den unge om dennes rettigheder og inddragelse af den unge i handleplansarbejdet.

Ca. 2.300
unge mellem 12 og 17 år har deltaget i undersøgelsen

28 % er anbragt i familiepleje

25 % er anbragt på institution eller lignende

47 % har en fast kontaktperson som forebyggende foranstaltning

Relation til sagsbehandleren

De fleste unge har et godt forhold til deres sagsbehandler, men en del oplever, at det er svært at få fat på sagsbehandleren, når de har brug for det. Cirka to ud af tre unge har oplevet et sagsbehandlerskift inden for de seneste 2 år.

En første forudsætning for at have et godt forhold til sin sagsbehandler er, at man kender vedkommende. Det gør de fleste unge i undersøgelsen: 96 % af de adspurgte svarer, at de enten kender deres nuværende sagsbehandler, eller tidligere har haft kontakt til en sagsbehandler i kommunen.

Det er dog meget forskelligt, hvor meget kontakt de unge har til sagsbehandleren. Hver tiende har slet ikke været i kontakt inden for det seneste halve år, mens cirka hver fjerde har været i kontakt mindst fire gange i perioden, enten på mail, telefon, sms eller ved at mødes med sagsbehandleren.

Et flertal af de unge har en god relation til deres sagsbehandler. Cirka 60-75 % svarer således "passer godt" eller "passer meget godt" til en række udsagn om, hvorvidt de kan stole på deres sagsbehandler, og om sagsbehandleren lytter til det, de siger, forstår, hvad de mener, og interesserer sig for, hvordan de har det.

Der er dog også en mindre gruppe af unge, som har en mere udfordret relation til deres sagsbehandler. Især er der relativt mange unge – 30 % – der svarer, at de har svært ved at få fat på deres sagsbehandler, når de har behov for det.

Endelig viser undersøgelsen, at skift af sagsbehandler er udbredt blandt de udsatte unge. Cirka en tredjedel af undersøgelsens deltagere har haft den samme sagsbehandler de seneste 2 år, mens de øvrige har oplevet et eller flere sagsbehandlerskift i perioden.

» De skal lytte til, hvad man siger og tro på, at man taler sandt. De skal møde en, uden at de på forhånd har besluttet sig for, hvem man er, og hvilke årsager der er til de problemer, man har.

» Start med at have gode sagsbehandlere, så kommer det af sig selv. Havde en dårlig sagsbehandler for et år siden, som ikke fattede noget som helst om min sag. Så fik jeg en ny, og nu er det fantastisk at komme og snakke med hende.

De unges skriftlige kommentarer til, hvordan man kan forbedre inddragelsen af børn og unge i kommunens sagsbehandling.

72 % oplever, at deres sagsbehandler tager deres meninger alvorligt

32 % har haft tre eller flere sagsbehandlere de seneste 2 år

Information om sagsbehandling

De fleste unge føler sig godt informeret og ved fx på forhånd, hvad der skal tales om, når de mødes med deres sagsbehandler. En tredjedel oplever dog ikke, at sagsbehandleren efter mødet taler med dem om, hvad der blev besluttet.

De fleste unge vurderer, at de bliver godt informeret om sagsbehandlingen. 69 % af de unge svarer således "passer godt" eller "passer meget godt" til udsagnet om, at de på forhånd ved, hvem der kommer med til møder hos deres sagsbehandler og hvorfor. På samme måde oplever 53 %, at de på forhånd ved, hvad der skal tales om, når de mødes med deres sagsbehandler. 17 % oplever omvendt, at udsagnet passer dårligt eller meget dårlig til dem, mens 30 % synes, det delvist passer.

Når det gælder opfølgningen på møderne, er resultaterne mere blandede. Her svarer kun 42 % "passer godt" eller "passer meget godt" til udsagnet om, at de efter møderne taler med deres sagsbehandler om, hvordan mødet gik, og hvad der blev besluttet.

55 % oplever, at sagsbehandleren forklarer dem, hvorfor beslutningerne i deres sag er, som de er

17 % oplever ikke, at de på forhånd ved, hvad de skal tale om, når de mødes med sagsbehandleren

Mulighed for indflydelse

Under halvdelen af de unge oplever, at de har indflydelse på, hvor og hvornår de skal mødes med deres sagsbehandler, hvad der skal tales om, og hvad der besluttes i deres sag. De fleste oplever dog, at sagsbehandleren altid spørger til deres holdning, før der træffes en beslutning, og at deres holdning er vigtig for sagsbehandleren.

72 % oplever, at sagsbehandleren synes deres holdning er vigtig

28 % oplever ikke, at de har indflydelse på, hvad kommunen beslutter om dem i deres sag

De unge oplever deres muligheder for indflydelse meget forskelligt. Cirka en tredjedel svarer "passer godt" eller "passer meget godt" på udsagn om, at de er med til at bestemme, hvor og hvornår de skal mødes med sagsbehandleren. Omvendt oplever mellem 40 og 50 % ikke, at de har indflydelse på den del.

På udsagn om, at de har indflydelse på, hvad der skal tales om på møder, og hvad der besluttes i deres sag, svarer ca. 45 % "passer godt" eller "passer meget godt", mens ca. 30 % ikke oplever, at de har indflydelse her. Blandt dem, der ikke oplever at have indflydelse på beslutningerne, vil fire ud af fem gerne have mere indflydelse.

Derimod oplever ca. to tredjedel af de unge, at sagsbehandleren spørger om deres holdning, inden der træffes beslutninger, og at sagsbehandleren synes, at deres holdning er vigtig.

Inddragelse i handleplan

En relativt høj andel af de unge svarer, at de ikke ved, hvad en handleplan er. Blandt dem, der ved, hvad en handleplan er, føler godt halvdelen sig inddraget i handleplansarbejdet.

56 % af de unge ved, hvad en handleplan er

Hvis de unge skal føle sig inddraget i kommunens arbejde med deres handleplan, kræver det, at de ved, hvad en handleplan er. Det svarer 44 % af de unge, at de ikke ved. Undersøgelsen kan ikke svare på, hvorfor tallet er så relativt højt. Det kan skyldes, at de unge ikke er blevet oplyst om handleplanen, eller at nogle sagsbehandlere måske omtaler handleplanen med andre ord.

Blandt dem, der ved, hvad en handleplan er, svarer et flertal positivt på spørgsmålene om inddragelse. Cirka 50-55 % svarer "passer godt " eller "passer meget godt" på udsagn om, at de ved, hvad der står i deres handleplan, at de er med til at bestemme, hvad der skal stå, og at de taler med deres sagsbehandler om handleplanen. Omkring 20-25 % synes dog, at disse udsagn passer dårligt eller meget dårligt på dem.

Oplysninger om rettigheder

Et flertal af de unge svarer ja til, at de er blevet oplyst om deres centrale rettigheder, men der er også en stor gruppe, der svarer "ved ikke" på spørgsmålene og altså er i tvivl om, hvorvidt de har fået deres rettigheder oplyst.

59 % af de unge svarer ja til spørgsmålet om, hvorvidt deres sagsbehandler har forklaret dem, at de har ret til at blive inddraget i kommunens beslutning i deres sag, mens 41 % svarer nej.

Retten til bisidder er 72 % af de unge blevet oplyst om, mens 28 % svarer nej til dette spørgsmål.

Endelig er det cirka halvdelen af de unge, der svarer ja til, at deres sagsbehandler har oplyst dem om mulighederne for at klage over kommunens beslutninger, mens den anden halvdel svarer nej.

Ud over de, som svarer nej til, at de er blevet oplyst om rettighederne, er der desuden en stor del af de unge, der er i tvivl om eller ikke husker, om de har fået disse rettigheder oplyst. Mellem 13 og 27 % af det samlede antal unge, som har deltaget i undersøgelsen, svarer derfor "ved ikke" til de enkelte spørgsmål om rettigheder.

» Jeg synes, at man skal fortælle børn i en ung alder, eller i starten af sagsbehandlingen om, hvordan det hele forløber. Jeg savnede i hvert fald mere viden om, hvordan det hele forløb.

» Jeg hørte ikke, at jeg skulle have ny sagsbehandler. Det blev besluttet uden min viden. Jeg synes, de skulle have inddraget mig.

De unges skriftlige kommentarer til, hvordan man kan forbedre inddragelsen af børn og unge i kommunens sagsbehandling.

De mest udsatte unge føler sig mindst inddraget

Undersøgelsen viser klart, at det er de mest udsatte unge, der føler sig mindst inddraget i sagsbehandlingen.

Det ses blandt andet i sammenhængen mellem de unges mentale trivsel og oplevelsen af inddragelsen. I undersøgelsen er mental trivsel målt via SDQ (Strengths and Difficulties Questionnaire), som er et valideret, udbredt og anerkendt spørgeskema til vurdering af børn og unges psykiske trivsel og funktion. Her viser analysen, at jo flere trivselsudfordringer de unge har, jo mindre oplever de, at de bliver inddraget i sagsbehandlingen.

Undersøgelsen trækker også på registerdata fra Danmarks Statistik for at analysere sammenhængen mellem oplevelsen af inddragelse og øvrige forhold i de unges liv. Her viser analysen, at unge, der har fået stillet mindst én psykiatrisk diagnose i løbet af opvæksten, oplever i mindre grad at føle sig inddraget end de øvrige unge i undersøgelsen.

Endelig er der er en sammenhæng mellem problemer i skolen og oplevelsen af inddragelse. Unge med et højt fravær fra skolen føler sig således samlet set mindre inddraget end unge med et lavt eller ingen fravær.

Også unge, der har modtaget specialundervisning, føler sig mindre inddraget end de øvrige deltagere i undersøgelsen.

Samlet set kan resultaterne ses som en indikation på, at de mest udsatte unge føler sig mindre inddraget. Undersøgelsen kan dog ikke sige noget om årsagssammenhængen mellem graden af udsathed og oplevelsen af inddragelse.

Unge i familiepleje oplever mere inddragelse

Unge, der er anbragt i familiepleje, oplever gennemgående, at de er mere inddraget i sagsbehandlingen, end unge, der er anbragt på institution og lignende. Denne forskel er signifikant, selvom analysen tager højde for forskellene i fx mental trivsel og forekomsten af psykiatriske diagnoser mellem grupperne af unge. Derimod er der ingen signifikante forskelle på, hvor meget unge med en forebyggende foranstaltning og unge i familiepleje føler sig inddraget.

En mulig forklaring på forskellen mellem unge i plejefamilier og unge på institution kan være, at unge i plejefamilier måske får mere støtte fra deres plejeforældre til at blive inddraget i sagsbehandlingen, end unge på institutioner får fra fx pædagoger på anbringelsesstedet. Det er imidlertid ikke muligt at udforske denne mulige forklaring nærmere i denne undersøgelse.

Køn og alder gør en forskel

Samlet set føler drengene i undersøgelsen sig lidt mere inddraget i sagsbehandlingen, end pigerne gør. Forskellen mellem drenge og piger ses særligt i spørgsmålene omkring relationen til sagsbehandleren og oplevelsen af at blive informeret om sagsbehandlingen, mens der ikke er forskel på de to køn, når det gælder oplevelsen af at have indflydelse.

De ældste unge – mellem 14 og 17 år – føler sig samlet set mere inddraget i sagsbehandlingen end de yngste unge på 12 til 13 år.

Hyppig kontakt understøtter inddragelsen

De unge, der føler sig mest inddraget i kommunens sagsbehandling, er dem, der ved, hvem deres sagsbehandler er, som har relativt hyppig kontakt til vedkommende, og som har oplevet få eller ingen sagsbehandlerskift i de seneste år.

Dette resultat er næppe overraskende, men det viser klart, at en tæt og langvarig relation mellem den unge og sagsbehandleren er den bedste grobund for inddragelse. Den indsigt er væsentlig i en situation, hvor det specialiserede børne- og ungeområde i mange kommuner er præget af stor udskiftning i sagsbehandlere, og hvor mange sagsbehandlere kan opleve et tidspres, der vanskeliggør opbygningen af tætte relationer til den enkelte udsatte unge.

Ingen sammenhæng med skolepræstationer

Det er ikke muligt at påvise en systematisk sammenhæng mellem oplevelsen af inddragelsen og det forhold, om den unge har fået en grundskoleeksamen, herunder om den unge klarede sig godt eller dårligt karaktermæssigt. Det viser analysen af registerdata fra Danmarks Statistik om den unges eksamensresultater.

Unge, der har gode oplevelser med at blive inddraget, klarer sig med andre ord ikke påviseligt bedre i skolen, end unge, som føler sig mindre inddraget. Dermed kan undersøgelsen ikke understøtte tesen om, at inddragelse gør en positiv forskel for, hvordan den unge klarer sig i andre sammenhænge, fx i skolen.

Resultatet skal dog tolkes med det forbehold, at denne undersøgelse ikke kan sige noget om årsagssammenhængen mellem de forskellige faktorer. Det kan derfor være relevant at undersøge emnet nærmere i fremtidige studier.

Undersøgelsens perspektiver

De fleste unge føler sig godt inddraget i kommunernes sagsbehandling, men særligt de mest udsatte unge oplever ikke, at de inddrages. Hvordan kan kommunerne styrke arbejdet med at give alle udsatte unge gode vilkår for inddragelse?

Undersøgelsens resultater peger videre til en række interessante perspektiver omkring inddragelsen af udsatte unge i den kommunale sagsbehandling.

Fokus på særlige grupper

Undersøgelsen viser, at særligt de meget udsatte unge, pigerne samt de yngste unge på 12-13 år føler sig mindre inddraget.

Undersøgelsen kan ikke belyse årsagen til disse forskelle. Tidligere forskning har peget på, at unge med omfattende udfordringer formodentlig også har færrest ressourcer til at samarbejde med deres sagsbehandler – og at nogle sagsbehandlere måske prioriterer de mindre belastede unge frem for dem, der er sværest at inddrage.

Resultatet kan danne baggrund for en drøftelse af, hvordan kommunerne og sagsbehandlerne kan tage højde for disse forskelle i arbejdet med de udsatte unge.

Strukturelle vilkår

To ud af tre unge i undersøgelsen har oplevet at få ny sagsbehandler i løbet af de seneste 2 år – og godt hver tiende har i de 2 år skiftet sagsbehandler fire gange eller mere.

Resultater som disse trækker spor til de strukturelle vilkår for kommunernes og sagsbehandlernes arbejde. En høj udskiftning blandt sagsbehandlerne og begrænset tid til den enkelte sag kan gøre det svært at inddrage den unge, ligesom det kan være andre hensyn i sagen, som udgør en barriere for inddragelse. Her kan der i nogle kommuner være behov for at styrke det fælles mindset omkring inddragelse af unge og diskutere, hvordan inddragelsen vægtes i forhold til andre hensyn i sagsbehandlingen. Man kan også kaste et realistisk blik på, hvor inddragende sagsbehandlerne i praksis kan arbejde inden for de rammer, der sættes – og undersøge, om disse rammer kan forbedres.

Læs mere

Denne folder bygger på VIVE-rapporten "Udsatte unges inddragelse i kommunernes sagsbehandling" af chefanalytiker Hans Skov Kloppenborg og seniorforsker Mette Lausten. Rapporten er finansieret af Egmont Fonden og udgivet i maj 2020. Find rapporten på vive.dk.

VIVE
DET NATIONALE FORSKNINGS- OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD

Redaktion: Trine Jørgensen/Summarium
Grafik: Hedda Bank
Forsidefoto: Maskot/Ritzau Scanpix