

# **REFERAT Børne- og familieudvalget 2018 - 2021 d. 28-05-2019**

**Mødedato** Tirsdag d. 28. maj 2019 kl. 16:00

**Mødested** C.3.10

## Indholdsfortegnelse

Budgetopfølgning pr. 31. marts 2019 for børne- og familieudvalgets bevillingsområder.....	3
Orientering om arbejdet med netværksplaner i Familie.....	9
Byggeri af daginstitution i Langå.....	11
Budgetmål 2020-23 for børne- og familieudvalget.....	13
Dispensationsansøgning for Naturbussen fra reglen om bedre fordeling i daginstitutioner.....	16
Samarbejde med sundhedspleje og dagtilbud.....	18
Opsamling fra dialogmødet mellem børne- og familieudvalget og bestyrelserne i dagtilbud og Dagr	20
Referat fra fælles udvalgstur for skole- og uddannelsesudvalget og børne- og familieudvalget til Esl	21
Visiteret personbefordring – nedlæggelse af solidarisk hæftelse mellem forvaltningerne.....	22
Borgerrådgiverens beretning 2018.....	24
Gensidig orientering.....	26
Kommende sager til børne- og familieudvalget.....	27

# Punkt 57: Budgetopfølgning pr. 31. marts 2019 for børne- og familieudvalgets bevillingsområder

00.30.00-S00-11-18

## Resume

Som led i økonomistyring har forvaltningen udarbejdet budgetopfølgning og forventet regnskab pr. 31. marts 2019. Opfølgningen indeholder en redegørelse for det forventede regnskabsresultat på drift og anlæg. Derudover redegøres der for bevillingsansøgninger for 2019-22. Resultatet af udvalgets budgetopfølgning vil indgå i præsentationen af kommunens samlede økonomi, som forelægges byrådet den 17. juni 2019.

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til børne- og familieudvalget,

1. at der overføres 862.100 kr. i 2019 fra børne- og familieudvalget til økonomiudvalget som følge af demografiregulering,
2. at der overføres 172.000 kr. i 2019 og i overslagsårene vedr. bustransport til børne- og familieudvalget fra skoleområdet under skole- og uddannelsesudvalget,
3. at der overføres en indtægt på 285.000 kr. i 2019 og i overslagsårene vedr. indtægter fra Glentevejens Fritidshjem til børne- og familieudvalget fra skoleområdet under skole- og uddannelsesudvalget,
4. at der overføres 159.000 kr. til Ejendomsservice under miljø- og teknikudvalget,
5. at det forventede merforbrug på familieområdet, 7,2 mio. kr., finansieres af børneområdets budget med en tilpasning af normeringerne,
6. at budgetopfølgningen godkendes.

## Beslutning

1. Godkendt
2. Godkendt
3. Godkendt
4. Godkendt
5. Afvist
6. Godkendt

Mogens Nyholm, Radikale Venstre, kunne ikke tage budgetopfølgningen til efterretning, fordi Radikale Venstre ikke tror på, at det forventede merforbrug på familieområdet kan bringes i balance ved de tiltag forvaltningen har under overvejelse. Området er blevet bevidst underfinansieret i flere budgetår. Derfor. Flere penge må der til for at de udsatte børn kan gives de nødvendige hjælpende hænder og støtte til et bedre liv.

Katrine Fruelund var fraværende.

## Sagsfremstilling

### 1. Børneområdet

#### Indledning

På dagtilbudsområdet forventes et merforbrug på 1,0 mio. kr. i 2019. Da der blev overført 6,6 mio. kr. fra 2018, forventes der således overført et mindreforbrug på 5,6 mio. kr. til 2020.

Serviceammen:

Mio. kr.	Opr. budget (1)	Korr. budget ex	Bevillingsansøgning (3)	Korr. budget eks	Forventet regnskab (5)	Årets resultat	Overf. fra	Forv. overf. til 2020 i alt (8)=6+7
----------	-----------------	-----------------	-------------------------	------------------	------------------------	----------------	------------	-------------------------------------

		overf. (2)		overf. inkl. TB 31/5 (4) = 2+3		(afvigelse) (6) = 5-4	2018 (7)	
<b>2.3 Børn 0-5 år</b>								
Fælles formål	33,2	37,2	0,2	37,3	29,2	-8,2	5,1	-3,1
Dagplejen	66,9	65,7	0,0	65,7	67,0	1,4	-2,0	-0,7
Aldersintegrerede institutioner	6,3	5,8	-0,3	5,5	7,9	2,3	-1,3	1,0
Dagtilbud	254,9	252,2	-0,9	251,3	249,7	-1,6	-8,3	-9,9
Særlige dagtilbud og klubber	10,0	10,0	0,0	10,0	11,4	1,4	0,0	1,4
Tilskud til private institutioner	15,8	15,9	0,0	15,9	21,6	5,7	0,0	5,7
<b>Driftsudgifter i alt</b>	<b>387,0</b>	<b>386,6</b>	<b>-1,0</b>	<b>385,7</b>	<b>386,7</b>	<b>1,0</b>	<b>-6,6</b>	<b>-5,6</b>

-/+ = mindreforbrug / merforbrug

### Bemærkninger til budgetopfølgningen pr. 31. marts 2019

Under fælles formål er indregnet en bevillingsansøgning på 0,2 mio. kr. til dækning af tilskud til gratis bustransport af børn til arrangementer i 2019. Bevillingen har tidligere ligget på skoleområdet, men søges nu omplaceret til børneområdet permanent. Pengene tildeles en gang årligt til daginstitutioner, som ligger udenfor bybusområder.

Aldersintegrerede institutioner dækker Den selvejende institution Glentevej. Herunder er fritidshjemmet, som før sammenlægningen var placeret under selvejende fritidshjem på skoleområdet. Den anførte bevillingsansøgning er overførsel af det afsatte budget for forældrebetaling og fripladser.

Den endelige demografiopgørelse for 2018 viser, at der skal tilbageføres 862.100 kr.

Befolkningsprognosen 2018 for ½-2 årige og 2-5 årige

	Forventet antal børn	Faktisk antal børn	Forskel	Efterregulering
Dagplejebørn	763	766	3	256.000
Vuggestuebørn	1.281	1.260	-21	-1.727.700
Børnehavebørn	3.025	3.040	15	609.000
I alt 2018	5.069	5.066	-3	-862.100

Forældrenes valg af pasningstilbud kendes endnu ikke præcist for 2019. Der kan derfor ske forskydninger imellem de forskellige pasningstilbud, hvorfor den endelige demografiopgørelse indgår ved årsafslutningen for 2019.

### Årets resultat inklusiv overførsler fra 2018

Samlet set for børneområdet forventes et mindreforbrug på 5,6 mio. kr. Der anvendes således 1 mio. kr. af overførslen fra 2018.

### Årets resultatet opdelt i aftaleenheder og centrale konti

Mio. kr.	Korr. budget inkl. overførsel*	Årets resultat (afvigelse) (6) = 5-4	Overf. fra 2018 7	Forv. overf. til 2020 i alt (8)=6+7
<b>2.3 Børn 0-5 år</b>				
<b>Fælles formål</b>	<b>32,1</b>	<b>8,2</b>	<b>-5,1</b>	<b>3,1</b>
<b>Dagplejen</b>	<b>67,7</b>	<b>-1,4</b>	<b>2,0</b>	<b>0,7</b>
Aftaleenhed	85,7	0,6	2,0	2,6
Øvrig drift	-18,0	-2,0	0,0	-2,0
<b>Aldersintegrerede institutioner</b>	<b>7,1</b>	<b>-2,0</b>	<b>1,3</b>	<b>-1,0</b>
Aftaleenhed	7,2	-1,3	1,3	0,0
Øvrig drift	-0,1	-0,7	0,0	-1,0
<b>Dagtilbud</b>	<b>260,5</b>	<b>2,4</b>	<b>8,3</b>	<b>9,9</b>
Aftaleenheder	313,6	-0,1	8,3	8,2
Øvrig drift	-53,1	2,6	0,0	1,7
<b>Særlige dagtilbud og klubber</b>	<b>10,0</b>	<b>-1,4</b>	<b>0,0</b>	<b>-1,4</b>
Tilskud til private institutioner	15,9	-5,7	0,0	-5,7

Driftsudgifter i alt	393,3	0,1	6,6	5,6
Heraf aftaleenheder	406,5	-0,8	11,7	10,9

-/+ = mindreforbrug / merforbrug  
\* ekskl. bevillingsansøgninger

## Skattefinansieret anlæg

Der blev overført 10,3 mio. kr. fra 2018, som sammen med det afsatte anlægsbudget på 7,6 mio. kr. i 2019 anvendes til 4 anlæg på dagtilbudsområdet.

Børnehuset Nyvang færdiggøres i 2019. Der blev overført 0,6 mio. kr. fra 2018 som anvendes til færdiggørelsen.

Der anvendes i 2019 2,5 mio. kr. til omdannelse af børnehavepladser til vuggestuepladser i eksisterende dagtilbud. For denne anlægsbevilling etableres der 13 vuggestuepladser i Børnehuset Overvænget, 23 børnehavepladser i Børnehaven Himmelblå ændres til 13 vuggestuepladser og ledig børnehavekapacitet i Børnehuset Mariendal ændres til 13 vuggestuepladser.

Udbygningen af daginstitution i Spentrup færdiggøres i 2019.

Anlægsarbejdet med sammenlægning af de 3 daginstitutioner i Langå igangsættes i 2019. Der forventes overført 2 mio. kr. af anlægsbudgettet til 2020.

### Anlæg

Mio. kr.	Opr. budget (1)	Korr. budget ex overf. (2)	Bevillingsansøgning (3)	Korr. budget eks overf. inkl. TB 31/5 (4) = 2+3	Forventet regnskab (5)	Årets resultat (afvigelse) (6) = 5-4	Overf. fra 2018 (7)	Forv. overf. til 2020 i alt (8)=6+7
Børn	7,6	7,6	0,0	7,6	15,8	8,3	-10,3	-2,0
<b>Anlægsudgifter i alt</b>	<b>7,6</b>	<b>7,6</b>	<b>0,0</b>	<b>7,6</b>	<b>15,8</b>	<b>8,3</b>	<b>-10,3</b>	<b>-2,0</b>

(- angiver mindreforbrug i kolonne 6-8)

## 2. Familieområdet

### Indledning

På familieområdet forventes et merforbrug på 7,2 mio. kr. i 2019, som betyder, at der samlet overføres et merforbrug til 2020 på 29,8 mio. kr. Dette omfatter et merforbrug på myndighedsområdet på 32,5 mio. kr. og et mindreforbrug på projekter og aftaleenheder m.v. på 2,7 mio. kr.

Serviceammen:

Mio. kr.	Opr. budget (1)	Korr. budget ex overf. (2)	Bevillingsansøgning (3)	Korr. budget eks overf. inkl. TB 31/5 (4) = 2+3	Forventet regnskab (5)	Årets resultat (afvigelse) (6) = 5-4	Overf. fra 2018 (7)	Forv. overf. til 2020 i alt (8)=6+7
<b>2.4 Børn og familie</b>								
Plejefamilier og opholdssteder	84,2	84,2	0,0	84,2	85,4	1,2	27,5	28,7
Forebyggende foranstaltninger	43,9	44,3	0,0	44,3	48,3	4,0	-2,3	1,8
Døgninstitutioner	19,4	19,4	-0,2	19,3	19,8	0,6	-1,1	-0,6
Sikrede døgninstitutioner	3,9	3,9	0,0	3,9	3,9	0,0	-0,1	-0,1
Botilbud personer m sociale problemer	1,1	1,1	0,0	1,1	2,4	1,3	-1,3	0,0
Forebyggende rådgivning	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Driftsudgifter i alt</b>	<b>152,5</b>	<b>152,8</b>	<b>-0,2</b>	<b>152,7</b>	<b>159,8</b>	<b>7,2</b>	<b>22,6</b>	<b>29,8</b>

-/+ = mindreforbrug/merforbrug

Bemærkninger til budgetopfølgningen pr. 31. marts 2019

Myndighedsområdet

På familieområdet er der en forventning om et merforbrug på 5,0 mio. kr. i 2019. Sammenholdt med et merforbrug på 27,5 mio. kr. fra tidligere år betyder det, at der forventes overført et merforbrug på 32,5 mio. kr. til 2020. Der er således fortsat stort pres på området.

På integrationsområdet forventes en merudgift til forebyggende foranstaltninger i størrelsesordenen 2,0 mio. kr. i 2019. Dette skyldes, at en række af borgerne har overskredet perioden på 3 år, hvor staten yder 100% refusion. Flygtninge og familiesammenførte er omfattet af det arbejdsmarkedsorienterede integrationsprogram i op til 5 år, men der kun ydes refusion til forebyggende foranstaltninger mv. i 3 år.

Integrationsrådets indsatser for borgerne er budgetlagt helt ned på individbasis og ændringerne i bevillingerne ajourføres løbende. Indsatsændringer i form af nogle mere indgribende indsatser med anbringelser af flere børn kan blive konsekvensen i løbet af kortere tid ifølge myndighedsafdelingens vurderinger. Den økonomiske effekt af eventuelle merudgifter, hvis disse anbringelser gennemføres, indgår ikke i skønnet pr. 31. marts 2019.

På grund af udfordringer med opgradering af budgetmodelsystemet Calibra og DUBU i begyndelsen af 2019 er skønnet baseret på de p.t. kendte aktiviteter og erfaringer fra tidligere år.

Samlet skønnes der pr. 31. marts 2019 et samlet merforbrug på 5,0 mio. kr. på myndighedsområdet. Dette estimat forventes at kunne kvalificeres mere nøjagtigt til 2. budgetopfølgning, når mere kvalificerede data forhåbentlig kan hentes fra Calibra og DUBU.

Der er på nuværende tidspunkt 4 tvistsager med andre kommuner om betalingen af konkrete borgere. Den ældste sag går tilbage til 2016. Indtil primo 2019 udgør den akkumulerede tvistsum 5,0 mio. kr. Dette beløb er ikke indregnet i budgetopfølgningen. Ankestyrelsen har lange behandlingsfrister og eventuelle afgørelser fra Ankestyrelsen kan ved fortsat uenighed evt. løftes til domstolene.

Særlige tiltag og pres på Familieområdet: Regnskabsresultatet for 2018 viste, at stabiliseringen for Familieområdet tager længere tid end forventet. Halvdelen af regnskabsårets merforbrug skyldtes for høje forventninger til statsrefusion fra flygtninge. For 2019 oplever særligt Ungecentret i øjeblikket et sagspres, med flere dyre sager end forventet og længere ventetid på tilbud for de 13-17 årige.

Det er fortsat forventningen, at forvaltningens tiltag over tid vil medvirke til at sikre budgetoverholdelse.

Konkret arbejdes der fortsat med tre tiltag:

- A) Anvendelse af Multi Systematisk Indsats (MSI) i stedet for anbringelser viser stor effekt på de 37 sager, der indtil nu har været behandlet. Dette har reduceret udgifterne på de konkrete sager. Desuden arbejdes der med intensive dagtilbud uden døgnindskrivning på Døgnafdelingen på Infanterivej.
- B) Herudover arbejdes der fortsat på en styrkelse af døgnområdet med henblik på tættere opfølgning på de unge, der er anbragt på opholdssted og døgninstitution udenfor Randers Kommune.
- C) Særlig fokus og opfølgning på integrationsområdet.

Som nævnt i regnskab 2018, er der brug for besparelser/effektiviseringer på ca. 5 mio. kr. årligt på myndighedsområdet, som fortsat forventes indhentet via stram styring på enkeltsagsniveau. Efter handlingsplanen for økonomisk genopretning har fået fuld effekt, er der fortsat brug for at identificere besparelsesområder, samtidig med at den socialfaglige kvalitet fortsat opretholdes. Forvaltningen har derfor indgået et samarbejde med revisionsfirmaet BDO for at identificere yderligere effektiviseringspotentialer på Familieområdet. Resultatet forventes forelagt Børn- og familieudvalget og direktionen i maj 2019, hvorefter der vil blive taget stilling til eventuelle effektiviserings- og besparelsesforslag. På trods af der således kun kan forventes halvårseffekt af disse kommende tiltag, tilstræber området budgetoverholdelse ved udgangen af 2019.

I den sammenhæng er det dog vigtigt at understrege, at det vurderes, at den nuværende bemanning i Myndighedscentret er helt afgørende i forhold til de allerede opnåede resultater i forhold til arbejdsmiljø og sagsbehandlingskvaliteten ligesom mulighederne for at overholde budgettet på familieområdet (konto 5) også er afhængigt af en fornuftig bemanning i administrationen. Her har Myndighedscentret fortsat udfordringer, idet der fra 2020 og frem vil være en reduceret lønsum på 3 mio. kr. årligt, idet Familieområdet anmodes om at effektivisere indsatserne. Dette betyder yderligere pres på Myndighedscentret, som kan synes svære at realisere.

## Projekter

Projekterne CTI på krisecenteret samt Center for socialfaglig udvikling og kompetenceløft af socialfaglige indsatser overfor udsatte børn og unge i Randers Kommune forventer at bruge af de opsparede midler fra 2018 på 2,8 mio. kr. Samlet vil der blive et træk på 1,5 mio. kr. i 2019, så der samlet overføres overskud til 2020 på 1,3 mio. kr.

CTI på Randers Krisecenter er blevet forlænget til den 1. oktober 2019. Forlængelsen finansieres ved at bruge af de overførte midler fra 2018 på 0,4 mio. kr.

Udviklingscenteret forventer at bruge 1,1 mio. kr. i 2019 af de i henhold til Fundats berammede midler, der tilgik til Randers Kommune i slutningen af 2018. Her var der samlet overført 2,4 mio. kr. fra 2018. Overførslen af overskud til 2020 forventes derfor at udgøre 1,3 mio. kr.

## Øvrige områder udenfor aftale

Myndighedsområdets udgifter til opholdsbetaling for kvinder og børn på krisecentre har været støt stigende gennem flere år, uden at budgettet er blevet reguleret. Der forventes et merforbrug på myndighedsbudgettet på 1,0 mio. kr. (efter statsrefusion på 50%) i 2019. Merforbruget finansieres ved benytte overførte midler fra øvrige områder udenfor aftale (takstområde m.v.) hvor der er overført et overskud på 2,0 mio. kr. fra 2018. Det resterende overskud fra 2019 på -1,0 mio. kr. forventes overført som overskud til 2020.

## Aftaleenheder

De tre aftaleenheder Familiecentret, Ungecentret og Krisecentret forventer samlet et mindreforbrug på knap 0,3 mio. kr. i 2019.

Der var overført et overskud fra 2018 på 0,4 mio. kr., og derfor forventes en overførsel af et overskud til 2020 på 0,7 mio. kr.

## Overførsel til/fra andre områder

Familiecentret overfører 0,2 mio. kr. til Ejendomsservice, Miljø og Teknik, vedrørende ejendommen på Vester Allé, idet budget til ejendomsvedligeholdelse og rengøring tilgår Ejendomsservice. Dermed afholdes udgifterne fra og med 2019 af Ejendomsservice.

## Indkomstoverførsler

Mio. kr.	Opr. budget (1)	Korr. budget ex overf. (2)	Bevillings-ansøgning (3)	Korr. budget eks overf. inkl. TB 31/5 (4) = 2+3	Forventet regnskab (5)	Årets resultat (afvigelse) (6) = 5-4	Overf. fra 2018 (7)	Forv. overf. til 2020 i alt (8)=6+7
<b>2.4 Børn og familie</b>								
<b>Indkomstoverførsler</b>								
Sociale formål	0,3	0,3	0,0	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
<b>Særligt dyre enkeltsager</b>								
Refusion – SDE	-4,9	-4,9	0,0	-4,9	-4,9	0,0	0,0	0,0
<b>Driftsudgifter i alt</b>	<b>-4,6</b>	<b>-4,6</b>	<b>0,0</b>	<b>-4,6</b>	<b>-4,6</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

-/+ = mindreforbrug/merforbrug

## Bemærkninger til indkomstoverførsler og særligt dyre enkeltsager

### Indkomstoverførsler

For sociale formål forventes et budget i balance. Eventuel uforbrugte midler på dette område tilgår kommunekassen.

### Særligt dyre enkeltsager

Refusioner fra særligt dyre enkeltsager er tidligere tilgået kommunekassen. Byrådet har i forbindelse med vedtagelse af Budget 2019-2022 besluttet at samlede merindtægter/mindre indtægter ud over det fastsatte

budget for 2018 (jfr. KL's budgetsken) for hele kommunen, tilgår/afholdes af Social og Arbejdsmarkeds serviceområde. I skemaet ses, at budgettet og forventet forbrug er opjusteret for Børn og Skole, hvilket er en teknisk tilpasning, idet Social- og Arbejdsmarked tilsvarende har nedjusteret budgettet og det forventede forbrug.

Byrådet har vedtaget, at modellen er gældende foreløbig for 2018 og 2019.

## Økonomi

Nedenstående tabel viser de bevillingsmæssige ændringer på Børne- og familieudvalgets område som følge af budgetopfølgningen.

I forventninger til regnskabet er der taget højde for de bevillingsmæssige ændringer, som følger af budgetopfølgningen.

Tabel: Tillægsbevillingsansøgninger pr. 31. marts 2019

Mio. kr.	2019	2020	2021	2022
Serviceudgifter:				
Demografi	-0,862			
Bustransport	0,172			
Indtægter fra Glentevejens Fritidshjem	-0,285	-0,285	-0,285	-0,285
Vedligeholdelse og rengøring, Vester Allé	-0,159	-0,159	-0,159	-0,159
I alt	-1,134	-0,444	-0,444	-0,444

## Punkt 58: Orientering om arbejdet med netværksplaner i Familie

27.24.00-A21-1-19

### Resume

Børne- og familieudvalget havde d. 24. april 2019 et dialogmøde med centerlederne fra familieområdet. På mødet var der blandt andet en kort præsentation af arbejdet med at inddrage netværk, som er et prioriteret fokusområde på familieområdet i 2019 og 2020. Dette er i tråd med og understøtter målsætningen om øget forældreinddragelse i Børn- og ungepolitikken samt visionen om medbestemmelse i Udviklingsstrategien for Familie 2016-19. Hermed følger en orientering om arbejdet med netværksplaner i Familie.

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til børne- og familieudvalget,

1. at orienteringen om arbejdet med netværksplaner i Familie tages til efterretning

### Beslutning

1. Taget til efterretning

Katrine Fruelund var fraværende.

### Sagsfremstilling

At anvende netværksplaner i både myndigheds- og foranstaltningsarbejdet med udsatte børn, unge og deres familier, hviler på en empowerment tænkning om at gøre borgeren til en aktiv og ansvarlig deltager i eget liv. Familiens eget netværk får en fremtrædende rolle i løsning af familiens udfordringer og problemer. Netværksplanen bliver dermed en forebyggende foranstaltning, hvor der i samarbejde med familien og netværket laves klare aftaler med henblik på at skabe tilstrækkelig med sikkerhed for barnet eller den unge. Metoden der anvendes er Signs of Safety, sikkerhedsplaner, som Familie i Randers Kommune dog har valgt at kalde netværksplaner, for at synliggøre at metoden ikke kun anvendes i forbindelse med akutte sager, men i vid udstrækning også som forebyggende foranstaltning.

Netværksplaner er en formaliseret model, men det er vigtigt, at metoden ikke kun bruges som en model,- det handler om en grundlæggende anderledes måde at tænke og arbejde på. Målet er dermed ikke at afdække netværket, - netværket bliver løsningen på problemstillingerne. Der er behov for at have fokus på, at når de fagprofessionelle som fx sundhedspleje, PPR, og myndighedsrådgivere inddrages, så er de kun "på besøg". De kommer ind i en afgrænset periode af barnets liv, mens det er familien, netværket, pædagoger og lærere, som er i kontakt med barnet hver dag, der har muligheden for at gøre en forskel. Relationerne er vigtige, og det har stor betydning for barnet, at der er nogle, der har kendskab til hans eller hendes opvækst.

Det er ikke nyt at arbejde med inddragelse af familie og netværk indenfor familieområdet. Det har der været arbejdet målrettet med længe, og i 2018 etablerede man også, med projektmidler, Netværksenheden i MyndighedsCentret. Men med netværksplansarbejdet går vi skridtet videre, og inddrager netværket som en helt grundlæggende metode i det socialfaglige arbejde på tværs af det samlede familieområde. Som led i forløbet igangsættes et kompetenceudviklingsforløb, hvor der uddannes 19 superbrugere (både ledere og medarbejdere) fra samtlige centre i Familie. Uddannelsesforløbet startede i april måned 2019 med en opstartsdag for ledergruppen i Familie, og d. 4. juni deltager samtlige medarbejdere i en fælles kursusdag, hvor formål samt grundlæggende metoder og principper i Signs of Safety præsenteres. Uddannelsesforløbet løber frem til september 2020. Sideløbende hermed igangsættes tre tværgående pilotprojekter i Familie med henblik på afprøvning og tilpasning af metoderne. Fuld implementering af metoden forudsætter således tilpasning af de organisatoriske rammer, et målrettet ledelsesfokus samt justeringer af praksis. Der er tale om en langvarig proces og kulturændring, som blandt andet indebærer, at der skal brydes nye grænser i forhold til det ansvar, man giver netværket, samt at medarbejderne får en mere coachende og faciliterende rolle, end de ofte hidtil har været vant til.

Under punktet vil familiechef Ann Hermansen orientere om arbejdet med netværksplaner og inddragelsen af netværk som led i at styrke kvaliteten i det socialfaglige arbejde.

### Økonomi



# Punkt 59: Byggeri af daginstitution i Langå

28.00.00-A00-84-18

## Resume

*Børne- og familieudvalget har tidligere godkendt, at byggeriet af ny daginstitution i Langå udbydes i en hovedentreprise med mulighed for at udbyde optioner på yderligere udvidelser. Forvaltningen anbefaler, at projektet udbydes efter det reviderede skitseforslag C.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til børne- og familieudvalget,

1. at forslag om at projektet med det kommende byggeri af ny daginstitution i Langå udbydes i en hovedentreprise for fem grupperum og et pædagogisk køkken efter det reviderede skitseforslag (reviderede skitseforslag C), der er beskrevet i sagsfremstillingen og i vedhæftede bilag, og
2. at der desuden udbydes optioner på udvidelse til et produktionskøkken og to ekstra grupperum med tilhørende toilet og garderobe med grundlag i det reviderede skitseforslag (reviderede skitseforslag C).

## Beslutning

1. Godkendt
2. Godkendt

Katrine Fruelund var fraværende.

## Sagsfremstilling

Børne- og familieudvalget har på mødet den 2. april 2019 (sag nr. 40) godkendt, at projektet med byggeri af ny daginstitution i Langå udbydes i en hovedentreprise for fem grupperum og et pædagogisk køkken. Endvidere besluttede børne- og familieudvalget, at der skal udbydes optioner på udvidelse til et produktionskøkken og to ekstra grupperum med tilhørende toilet og garderobe. I følge et overslag fra Ejendomsservice, var det ikke inden for de afsatte rammer på 15 mio. kr. muligt at bygge en daginstitution med alle de ønskede faciliteter som produktionskøkken og mere end fem grupperum.

Udvalget gjorde ved behandlingen af sagen den 2. april 2019 opmærksom på, at udvalget som udgangspunkt ønsker, at byggeriet skal indeholde både vuggestuepladser og produktionskøkken. Såfremt det viser sig, at omkostningerne bliver større end det afsatte budget, skal mulighederne for at overføre midler fra de afsatte midler til andre byggerier i overslagsårene overvejes.

Forvaltningen har nu tilrettet projektet således, at en udbudsproces kan gennemføres med mulighed for at belyse omkostningerne på de to delelementer: Et produktionskøkken og to ekstra grupperum med tilhørende toilet og garderobe.

Vedhæftet er som bilag det oprindelige skitseforslag C og det nye reviderede skitseforslag C. Endvidere er vedhæftet et notat, der opsummerer fordele og ulemper ved den reviderede skitse. Her er fokus på:

- Justering af grupperum og motorikrum
- Adgang til garderobe og toiletter
- Birum til mindre grupper
- Køkkenet

Det er forvaltningens vurdering, at såfremt den nye daginstitution i Langå skal kunne udføres med optioner, er det reviderede skitseforslag C den mest hensigtsmæssige model. Følgende kan fremhæves:

- Fordelingen af grupperum og koblingen til de tilhørende garderobe- og toiletfaciliteter bliver mere rationel
- Institutionen vil virke mere helstøbt, uanset om det er den lille eller den store udgave af byggeriet der udføres
- Fællesarealerne vil komme mere til deres ret
- Birum integreres i fællesarealerne
- Det er en fleksibel løsning, men det vil kræve øget opmærksomhed i det videre projektforsløb, så der kan skabes bedst mulige faciliteter til opdeling af grupperne.

I løbet af byggeperioden må der forventes mindre tilpasninger og ændringer i forhold til de erfaringer, der indhentes i processen.

## **Økonomi**

Ingen

## **Bilag**

Notat opsummering af fordele og ulemper ved reviderede skitse

Revideret skitseforslag C

Oprindelig skitseforslag C

## Punkt 60: Budgetmål 2020-23 for børne- og familieudvalget

00.30.00-G01-9-19

### Resume

Udvalget skal godkende budgetmål for 2020-23. Budgetmålene indarbejdes efterfølgende i budgetmaterialet.

### Indstilling

Å Forvaltningen indstiller til børne- og familieudvalget

1. at forslag til budgetmål 2020-23 for børne- og familieudvalget

Å

### Beslutning

1. Godkendt

Mogens Nyholm, Radikale Venstre, stiller et ændringsforslag om, at der tilføjes et budgetmål om "Bedre normering pr. barn" forslaget forkastet med 1 stemme for og 5 stemmer imod. Mogens Nyholm ønsker sagen oversendt til byrådet.

Katrine Fruelund var fraværende.

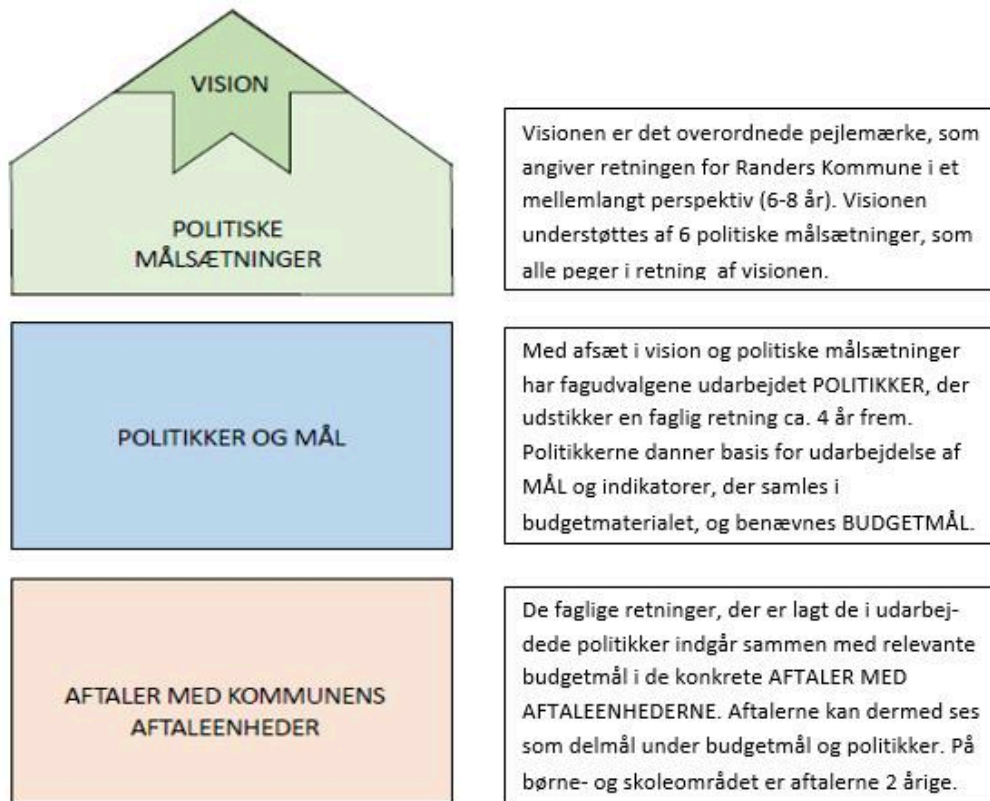
Å

Å

Å

### Sagsfremstilling

Fagudvalgene skal inden sommerferien godkende budgetmål for 2020-23. Budgetmålene indarbejdes i budgetmaterialet. Budgetmålene skal tage afsnit i de gældende politikker. Sammenhængen mellem vision, politikker, budgetmål og aftaler kan fremstilles således:



## Ny børn- og ungepolitik som ramme for budgetmål 2020-23

Den 29. april 2019 vedtog byrådet en ny børn- og ungepolitik for Randers Kommune. Politikken består af tre overordnede fokusområder:

- En tidlig indsats
- Sikre sammenhæng
- Forældre deltagelse

Å

## Dialogmed den 2. april 2019 om aftaler og budgetmål

Den 2. april 2019 afholdt børne- og familieudvalget dialogmed med bestyrelserne i dagplejen, de kommunale dagtilbud og de selvejende institutioner. De genererede input fra dialogmedet kan overordnet gengives i følgende temaer:

- Personale i daginstitutionerne
- Fokus på sammenhæng og samarbejde
- Forældre deltagelse
- Organiseringen af de fysiske rammer

Å

## Forslag til budgetmål 2020-23:

Budgetmålene er de mål fagudvalget fastlægger i bestyrelsen efter at opfylde politikker og byrådets overordnede målsætninger. Indikatorerne beskriver, hvordan vi vil måle på, om vi er på rette vej. Forvaltningen foreslår, at budgetmålene for 2019-22 vedrørende dagtilbud som det videreføres til budget 2020-23, idet de ligger i god tråd med den nye børn- og ungepolitik og de tilkendegivelser, der kom på dialogmedet den 2. april 2019. Vedrørende familieområdet foreslås det, at de to mål fra budget

2019-22 erstattes af et nyt mål vedrørende netværksplaner og netværksinddragelse i budget 2020-23. Arbejdet med netværksplaner og inddragelse af netværk understøtter Børn- og ungepolitikens målsætning om at få forældreinddragelse, og er i tråd med visionen om medbestemmelse i udviklingsstrategien for Familie. "Barnet og familien oplever at have indflydelse og medbestemmelse på eget liv, fordi vi systematisk inddrager barnet, familien og det øvrige netværk"

Forslaget til budgetmål og indikatorer for 2020-23 er vedhæftet sagen. Målene er:

- Alle børn skal trives og udvikle sig. For at sikre at alle børn kan mestre deres eget liv, er den tidlige indsats i dagtilbuddene central.
- Personalet omkring børnene i dagpleje og dagtilbud er uddannede og har et stabilt fremme.
- Børn i Randers Kommunes daginstitutioner skal udvikle sig i tidssvarende fysiske rammer, der tilgodeser efterspørgslen efter pladser i dagtilbud i Randers Kommune.
- Forældre udtrykker tilfredshed med Randers Kommunes dagtilbud.
- Netværksinddragelse og netværksplaner. Forældre og netværk inddrages med henblik på at sikre de bedste vilkår for børn og unge.

Å

**Økonomi**

Ingen

**Bilag**

Budgetmål 2020-2023 Børne- og familieudvalget

# Punkt 61: Dispensationsansøgning for Naturbussen fra reglen om bedre fordeling i daginstitutioner

28.00.00-G01-1-19

## Resume

*Børne- og familieudvalget godkendte på mødet den 19. februar 2019, at der fremsendes en ansøgning til Børne- og Socialministeriet om dispensation for reglerne om maksimalt nyoptagelse af 30% børn fra udsatte boligområder i daginstitutionen Naturbussen, Fussingø Naturbørnehave. Dispensationsansøgningen præsenteres her for udvalget.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til børne- og familieudvalget

1. at den beskrevne ansøgning om dispensation fra reglerne om maksimalt nyoptagelse af 30% børn fra udsatte boligområder i den enkelte daginstitution for Naturbussen, Fussingø Naturbørnehave, godkendes og fremsendes til Børne- og Socialministeriet.

## Beslutning

1. Godkendt

Katrine Fruelund var fraværende.

## Sagsfremstilling

Børne- og familieudvalget blevet på mødet den 19. februar 2019 under dagsordenpunktet vedrørende "Konsekvenser af parallelsamfundsindsatsen" (sag nummer 14) orienteret om indholdet i regeringens parallelsamfundsindsats, herunder konsekvenserne for Randers Kommune på dagtilbudsområdet. I 2018 indgik et flertal i Folketinget en aftale om "indsats mod parallelsamfund", herunder blandt andet en aftale om bedre fordeling i daginstitutioner. Aftalen betyder, at der fra 1. januar 2020 i et kalenderår maksimalt i en daginstitution må nyindskrives 30% børn, der bor i et udsat boligområde. I lovgivningen er der givet mulighed for, at kommunerne kan søge dispensation for disse optagelsesregler.

I Randers Kommune er der fra 2019 oprettet Naturbussen i Fussingø Naturbørnehave, med henblik på at give flere børn mulighed for at være i naturen. Børne- og familieudvalget besluttede oprettelsen af Naturbussen på mødet den 2. oktober 2018 (sag nummer 105). Naturbussen giver, udover mulighed for at afhjælpe manglen på institutionspladser i Randers by og bedre udnyttelse af ledige institutionspladser udenfor Randers by, mulighed for at børn fra de udsatte boligområder i Jenumparken og Glarbjergvej-området mere naturligt søger til daginstitutioner, der ikke er beliggende nær et udsat boligområde.

Børne- og familieudvalget besluttede på mødet den 19. februar 2019 under sag nummer 15 om "Opfølgning på tilmeldinger til Naturbussen i Fussingø", at der skal ansøges om dispensation fra dagtilbudslovens krav om, at der maksimalt må nyoptages 30% børn fra udsatte boligområder i en daginstitution.

Såfremt at der ved optagelse af børn i Naturbussen kun kan nyindskrives 30% børn fra udsatte boligområder i et kalenderår, vil det betyde, at der maksimalt kan indskrive 6 børn om året fra udsatte boligområder i Naturbussen, forudsat at Naturbussen og Fussingø Naturbørnehave opfylder deres kapacitet med henholdsvis 24 og 46 børnehavebørn, og at der nyindskrives 1/3 af disse børn pr. år. Det vil derfor være et meget lille antal børn fra de udsatte boligområder, der vil kunne indskrives i Naturbussen, hvis der ikke må nyoptages mere end 30% børn fra udsatte boligområder i institutionen om året.

Forvaltningen anbefaler, at Randers Kommune fremsender vedhæftede ansøgning til Børne- og Socialministeriet om dispensation for reglerne om bedre fordeling i daginstitutioner. Det anbefales, at Randers Kommune søger ministeriet om dispensation til at nyoptage op til 60% børn fra udsatte boligområder i Naturbussen i Fussingø Naturbørnehave i en periode på fem år.

For nyoptagelse af børn fra udsatte boligområder i de øvrige daginstitutioner i Randers Kommune ansøges der i første omgang ikke om dispensation, idet der i Randers Kommune arbejdes på en spredning af børn fra udsatte boligområder til flere daginstitutioner for generelt at sikre, at der ikke nyindskrives mere en 30% børn fra udsatte boligområder i den enkelte daginstitution.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Bilag**

Randers Kommunes ansøgning om dispensation

## Punkt 62: Samarbejde med sundhedspleje og dagtilbud

28.00.00-A00-27-19

### Resume

I forbindelse med indgåelse af aftaler på dagtilbudsområdet, som blev behandlet på børn- og familieudvalgets møde den 16. januar 2019, var der en drøftelse af dagtilbudsområdets samarbejde med sundhedsplejen. Som opfølgning gives her en orientering om samarbejdet.

### Indstilling

Forvaltningen indstiller til børne- og familieudvalget

1. at orienteringen om samarbejdet med sundhedsplejen tages til efterretning.

### Beslutning

1. Taget til efterretning

Katrine Fruelund var fraværende.

### Sagsfremstilling

Udvalget behandlede den 16. januar 2019 et punkt vedrørende indgåelse af aftaler med dagtilbudsområdet. I forlængelse af drøftelsen om kommende aftaler, var der en drøftelse af hvordan samarbejdet i forhold til den tidlige indsats mellem sundhedsplejen og dagtilbudsområdet foregår. Denne sag skal derfor ses som en opfølgning på denne drøftelse.

Baggrunden for den daværende drøftelse var et ønske om at fokusere på et så godt samarbejde som muligt i overgangen mellem hjem og dagtilbudsområdet.

Samarbejdet med sundhedsplejen foregår med flere snitflader:

- Sundhedsplejen indgår som en del af de tværfaglige netværk som er nedsat i dagtilbuddene. Det er netværk hvor relevante samarbejdspartnere mødes med dagtilbuddene med henblik på at løse opgaven bedst muligt.
- Der er snitflader mellem dagtilbud og sundhedsområdet på sundhedsfremmeområdet, når det gælder forebyggelse i forhold til gode madvaner og vejledning om amning, sund kost, tandpleje, problemer med overvægt, rygepolitik, motorik og bevægelse, hygiejne og solbeskyttelse.
- Sundhedsplejen er en del af den tværgående samarbejdsmodel, som er et redskab til alle medarbejdere, som beskæftiger sig med Børn og unge i Randers Kommune. Modellen skal sikre at alle udsatte børn og unge, hurtigt får den rette hjælp. Barnet og den unge er i samarbejdsmodellen centrum for alle handlinger. Det er central der handles hurtigt med henblik på bedre løsninger, som er mindre indgribende i barnets og den unges liv. Familie, barn og unge skal altid inddrages i løsninger. Der er respekt for forskellige fagligheder, og der er en forpligtelse i det tværprofessionelle samarbejde.
- Der er en snitflade i samarbejdet med familieiværksætterne, hvor vordende forældre får information, råd og inspiration til den gode start som familie.

Dagtilbuddene nævner særlig god erfaring med samarbejdet i flere situationer. Det gælder for eksempel ved møder, hvor der skal ske en særlig overlevering af et barn. Her er der god erfaring med at sundhedsplejerskerne har forberedt sig grundigt til mødet, også selv om den deltagende sundhedsplejerske på mødet ikke nødvendigvis er den sundhedsplejerske, som er kommet i barnets hjem.

Der er gode erfaringer med samarbejdet i konkrete situationer, hvor dagtilbuddene har særlige udfordringer, som for eksempel særligt sejlivede udbrud af fnat og lus. Her er der mødt en stor velvilje hos sundhedsplejersker i forhold til at indgå i et samarbejde.

Det gode samarbejde opleves særligt, når der skabes en rød tråd i den indsats der er arbejdet med i barnets første leveår, til den indsats som siden hen sker i dagpleje og vuggestue. Det er med til at der arbejdes med realistiske handleplaner.

Med henblik på at arbejde yderligere med den røde tråd, arbejdes der nu hen i mod samarbejdsaftaler mellem sundhedsplejen og de enkelte dagtilbud. Der er ligeledes etableret et samarbejde mellem sundhedsplejen og dagtilbudsområdet om at skabe en yderligere systematik i den del af samarbejdet som omhandler fra sundhedspleje og hjem til dagtilbud. Dette samarbejde har til formål at sikre, at der ikke er viden som går tabt i overgangen, men som tværtimod kan være viden som dagtilbuddet for at sikre den tidlige indsats skal arbejde videre på.

Børn og familieudvalget vil blive præsenteret for en sag om dette samarbejde om overlevering efter sommerferien.

## **Økonomi**

Ingen

# Punkt 63: Opsamling fra dialogmødet mellem børne- og familieudvalget og bestyrelserne i dagtilbud og Daglejen den 2. april 2019

28.06.04-A00-1-19

## Resume

*Se præsentation af sagen.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til børne- og familieudvalget,

1. at orienteringen tages til efterretning.

## Beslutning

1. Taget til efterretning

Katrine Fruelund var fraværende.

## Sagsfremstilling

Børne- og familieudvalget og bestyrelserne i de kommunale dagtilbud, de selvejende daginstitutioner og Daglejen havde den 2. april 2019 dialogmøde. Børne- og familieudvalget har på mødet den 24. april 2019 besluttet, at udvalget efterfølgende skulle have en skriftlig opsamling fra dialogmødet med bestyrelserne.

På dialogmødet var der drøftelser i mindre grupper mellem bestyrelserne og børne- og familieudvalgets medlemmer. Fra gruppedrøftelserne kan fremhæves følgende temaer:

- Personale i daginstitutionerne
- Fokus på sammenhænge og samarbejde
- Forældredeltagelse
- Organiseringen og de fysiske rammer

Vedhæftet er et notat, der under de fire ovenstående overskrifter giver en uddybende opsamling fra dialogmødet.

## Økonomi

Ingen

## Bilag

Opsamling fra dialogmødet 02042019

# Punkt 64: Referat fra fælles udvalgstur for skole- og uddannelsesudvalget og børne- og familieudvalget til Esbjerg april 2019

17.00.00-G01-19-19

## Resume

*Der er udarbejdet referat af oplæg på fælles udvalgstur for skole- og uddannelsesudvalget og børne- og familieudvalgets til Esbjerg den 10. - 11. april 2019.*

*Referat samt program for turen med oversigt over Randers og Esbjerg i tal er vedhæftet som bilag.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til skole- og uddannelsesudvalget,

1. at referatet fra fælles udvalgstur tages til efterretning.

### Skole- og uddannelsesudvalget, 30. april 2019, pkt. 83:

Udsat.

Fraværende: Charlotte Broman Mølbæk - Anne Hjortshøj deltog.

### Skole- og uddannelsesudvalget, 21. maj 2019, pkt. 114:

1. Taget til efterretning

Afbud fra Charlotte Broman Mølbæk, Rosa Lykke Yde deltog

### Skole- og uddannelsesudvalget, 21. maj 2019, pkt. 114:

1. Taget til efterretning

Afbud fra Charlotte Broman Mølbæk, Rosa Lykke Yde deltog

## Beslutning

1. Taget til efterretning

Katrine Fruelund var fraværende.

## Sagsfremstilling

Der er udarbejdet referat af oplæg på fælles udvalgstur for skole- og uddannelsesudvalget og børne- og familieudvalgets til Esbjerg den 10. - 11. april 2019.

Referat samt program for turen med oversigt over Randers og Esbjerg i tal er vedhæftet som bilag.

## Økonomi

Ingen.

## Bilag

Referat fra fælles udvalgstur til Esbjerg for skole- og uddannelsesudvalget og børne- og familieudva

Program for fælles udvalgstur med Randers og Esbjerg i tal

# Punkt 65: Visiteret personbefordring – nedlæggelse af solidarisk hæftelse mellem forvaltningerne

00.01.00-A00-4-19

## Resume

*I sagen beskrives forslag til en nedlæggelse af den nuværende solidariske hæftelsesordning mellem forvaltningerne på området for visiteret personbefordring i Randers Kommune.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til økonomiudvalget,

1. at forslaget til nedlæggelse af den solidariske hæftelsesordning på området for visiteret personbefordring godkendes
2. at fordelingen af budgetter til fagforvaltningerne sker efter den foreslåede fordelingsnøgle og ud fra de i sagen beskrevne principper.

## Økonomiudvalget, 13. maj 2019, pkt. 193:

Forslaget sendes til politisk behandling i udvalgene og behandles derefter igen i økonomiudvalget.

## Beslutning

1. Ikke yderligere kommentarer fra børne- og familieudvalget til sagen  
Katrine Fruelund var fraværende.

## Sagsfremstilling

I bilag til sagen er beskrevet forvaltningens forslag til nedlæggelse af den nuværende solidariske hæftelsesordning, som i dag findes på området for visiteret personbefordring i Randers Kommune.

## Økonomi

Sagen har ingen direkte konsekvenser for den samlede økonomi til visiteret personbefordring.

En beslutning om nedlæggelse af den solidariske hæftelsesordning kan have positiv indvirkning på den samlede økonomi, idet fordelingen af budgetter til fagforvaltningerne skaber øget incitament til løbende effektivisering på området.

Det samlede budget til visiteret personbefordring udgør i 2019 i alt 35,3 mio. kr. (ekskl. overførsler fra 2018). I forslaget lægges der op til, at der af det samlede budget afsættes 400.000 kr. årligt til en central bufferpulje, som skal finansiere løbende fælles indsatser og kompensere for mindre, uforudsete hændelser på kørselsområdet. Ud af det samlede budget foreslås der ligeledes afsat i alt 336.000 kr. årligt til udvikling og drift af det fælles kørselssystem.

Der er således i 2019 i alt 34,6 mio. kr. til fordeling mellem de tre relevante fagforvaltninger (Udvikling, Miljø & Teknik har ikke kørsel, som er omfattet heraf).

I forslaget lægges op til, at de 34,6 mio. kr. fordeles med en fordelingsnøgle, der er baseret på fordelingen af de faktiske udgifter mellem fagforvaltningerne siden kontraktstart for den indeværende kontraktperiode (1. august 2017) og indtil udgangen af 2018. Dette giver en fordeling af budgettet på i alt 16,9 mio. kr. til Børn & Skole (48,8 %), 8,3 mio. kr. til Social & Arbejdsmarked (24,0 %) og 9,4 mio. kr. til Sundhed, Kultur & Omsorg (27,1 %).

## Videre proces

Ved beslutning om nedlæggelse af den solidariske hæftelsesordning vil fordelingen af budgetterne blive foretaget i forbindelse med en kommende budgetopfølgning.

## Bilag

Visiteret personbefordring – nedlæggelse af solidarisk hæftelse mellem forvaltningerne

# Punkt 66: Borgerrådsgiverens beretning 2018

00.07.00-A00-1-19

## Resume

*Borgerrådsgiveren har udarbejdet sin beretning for 2018. Beretningen indeholder en beskrivelse af antallet samt fordelingen af henvendelser til Borgerrådsgiveren. Beretningen indeholder desuden en beskrivelse af generelle problemstillinger, der påpeges i disse henvendelser samt uddybende beskrivelse inden for de områder og afdelinger, hvor der har været flest henvendelser, eller hvor henvendelserne har haft en sådan karakter, at de efter Borgerrådsgiverens opfattelse bør nævnes i årsberetningen.*

## Indstilling

Forvaltningen indstiller til byrådet via fagudvalgene og økonomiudvalget,

1. at redegørelsen tages til efterretning.

## Beslutning

1. Taget til efterretning

Katrine Fruelund var fraværende.

## Sagsfremstilling

Borgerrådsgiveren har udarbejdet sin beretning for 2018. Beretningen vedrører perioden 1. januar 2018 til 31. december 2018, hvor der har været 430 henvendelser til Borgerrådsgiveren. Til sammenligning var der 522 henvendelser i 2017 og 707 henvendelser i 2016.

Overvægten af henvendelser vedrører områderne Social og Arbejdsmarked med 244 henvendelser og Børn og Skole med 64 registrerede henvendelser. Borgerrådsgiveren gør opmærksom på, at beretningen ikke udgør en repræsentativ stikprøve, hvor man kan tillade sig at generalisere til hele forvaltningen.

Borgerrådsgiveren har for 41 af de 430 henvendelser anmodet forvaltningen om at forholde sig til og besvare borgerens henvendelse. I yderligere 42 tilfælde har Borgerrådsgiveren anmodet forvaltningen om at tage direkte kontakt til borgeren, for derigennem at få løst borgerens problem - det såkaldte udvidede dialogprincip.

Borgerrådsgiveren har besvaret 318 af henvendelserne, uden at den omhandlende afdeling har været involveret i besvarelsen. Selvom den enkelte afdeling ikke direkte er involveret i besvarelsen, så bruger Borgerrådsgiveren erfaringerne fra disse henvendelser til at forbedre sagsbehandlingen og servicen i Randers Kommune, ved at være i løbende dialog med forvaltningen.

Den primære utilfredshed hos borgerne i 2018 skyldes manglende afgørelse, manglende svar på henvendelse og manglende inddragelse i egen sag, der tilsammen udgør omtrent 40 % af alle klagehenvendelser. Det er Borgerrådsgiverens opfattelse, at såfremt forvaltningen havde forhindret den primære utilfredshed, så er det overvejende sandsynligt, at borgeren heller ikke var blevet utilfreds med andre dele af sagsbehandlingen eller servicen i kommunen. Borgerrådsgiveren opfordrer derfor forvaltningen til, at have fokus på ovennævnte klagemaer.

I forhold til tidligere år, er der sket en stor forbedring i forhold til andelen af borgere, der er utilfredse. I 2017 var der totalt set 122 klager, mens der i 2018 er indkommet 103 klager. Konkret ses der store forbedringer vedrørende langsommelig sagsbehandling, hvor der i 2017 var 22 klagehenvendelser - i 2018 er der blot 6 klagehenvendelser angående langsommelig sagsbehandling. Borgerrådsgiveren vil gerne rose forvaltningen for den positive udvikling på dette område, men håber samtidigt at forvaltningen fortsat har fokus på, at forbedre dialogen og inddragelsen af borgeren i forbindelse med sagsbehandlingen.

Borgerrådsgiveren har i tidligere beretninger kommet med forslag til imødegå borgernes utilfredshed over manglende afgørelse i deres sag. I 2017 var der 19 henvendelser vedrørende manglende afgørelse i deres sag, mens der i 2018 var registreret 17 henvendelser, som skyldes dette klagemaer.

Borgerrådgiveren vil derfor gentage sin opfordring til forvaltningen om at være opmærksom på, at man i de forholdsvis simple sager følger de sagsbehandlingsfrister, der er bestemt af Randers Byråd. Når man så undtagelsesvist ikke kan det, bør man af egen drift orientere borgeren herom, samt oplyse hvornår afgørelsen kan forventes.

Derudover bør forvaltningen i de vanskelige og mere komplicerede sagsforløb have et så tilstrækkeligt overblik over sagen, at man er i stand til give borgeren en orientering om, hvornår de kan forvente en afgørelse i deres sag. Når man så konstaterer, at tidligere orienteringer om sagsforløbet ikke længere kan følges, så bør man igen af egen drift orientere borgeren om forandringerne i sagsforløbet. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at man derved kan fjerne de pågældende borgers frustration over, at de ikke som lovet eller forventet, modtager en afgørelse i deres sag.

## **Økonomi**

Ingen.

## **Bilag**

Beretning 2018 Randers

## **Punkt 67: Gensidig orientering**

00.22.04-A00-6-17

### **Beslutning**

#### 1. Taget til efterretning

Forvaltningen anmodes om at finde et nyt tidspunkt i kalenderen til studietur, foreløbigt fortsat til Edinburgh. Katrine Fruelund var fraværende.

## **Punkt 68: Kommende sager til børne- og familieudvalget**

00.22.04-A00-6-17

### **Sagsfremstilling**

Nedenstående er en oversigt over de sager, der forventes at være på børne- og familieudvalgets dagsorden den kommende tid:

- Kvartalsvis afrapportering Myndighedscentret
- Kvartalsvis afrapportering Integration
- Præsentation af byggeri af ny daginstitution i Langå, endelig projektskitse
- Genhusning af børnehavebørn i forbindelse med byggeri af ny daginstitution i Langå
- Aftaleenhedernes opfølgning på brugertilfredshedsundersøgelsen på dagtilbudsområdet fra 2018
- Placering af ny daginstitution i Randers Kommune
- Budgetopfølgning pr. 31.05.2019 for børne- og familieudvalgets bevillingsområde
- Statusrapport på dagtilbudsområdet
- Revision af ventelisteregler på dagtilbudsområdet
- Muligheder ved børnebyer
- Orientering om anvendelse af midler til ikke skole-parate børn
- Effektivisering af opgaver i dagtilbud, så mest mulig tid bruges direkte ift. børn