



Økonomiforvaltningen  
Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen

31-03-2017

Sagsnr.  
2014-0118202

Dokumentnr.  
2014-0118202-50

Sendt pr. e-mail

### **Forvaltningernes obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling**

Borgerrådgiveren har gennemført en undersøgelse af seks forvaltningers efterlevelse af beslutningen i Borgerrepræsentationen fra 2012 om at sikre, at alle sagsbehandlere deltager i obligatoriske kurser i god sagsbehandling med henblik på at løfte kvaliteten af kommunens sagsbehandling.

Undersøgelsen viser samlet set, at ingen af de seks forvaltninger fuldt ud efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere.

Jeg finder resultatet nedslående.

Jeg henstiller blandt andet til, at samtlige forvaltninger tager de fornødne initiativer til fuldt ud at efterleve Borgerrepræsentationens beslutning.

Resultatet af min undersøgelse og mine henstillinger er uddybet nedenfor.

#### **Indledning**

Ved brev af 15. juni 2016 iværksatte jeg en egen drift-undersøgelse af forvaltningernes obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling.

Formålet med undersøgelsen er at klarlægge, i hvilket omfang forvaltningerne efterlever Borgerrepræsentationens beslutning af 20. juni 2012, hvorefter "...forvaltningerne tilpligtes til løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, både til nye og til erfarne sagsbehandlere" (dagsordenspunkt 6, beslutningspunkt 1).

Af den godkendte indstilling fremgår bl.a. følgende:

#### **"1. Uddannelse**

#### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
3366 1400

E-mail  
[borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

EAN nummer  
5798009800053

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

En vigtig forudsætning for at opnå et bedre kendskab til de forvaltningsretlige regler hos sagsbehandlerne og dermed for at kunne løfte niveauet for sagsbehandlingen er, at sagsbehandlerne er fagligt 'klædt på' til den opgave, de skal løse.

### **Løbende undervisning i forvaltningsretlige regler og formålene med dem**

Alle forvaltninger skal derfor forpligte sig til løbende at udbyde undervisning i forvaltningsret. Der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere og disse skal være en fast del af forvaltningernes kursusudbud.

Frekvensen for afholdelsen af kurserne skal være fast og relativ hyppig.

Kurserne skal være obligatoriske for alle sagsbehandlere i kommunen."

Beslutningen indgik i den samlede Handlingsplan for "God Sagsbehandling" i Københavns Kommune (dagsordenspunkt 6). Indstillingens bilag, "Forslag til handlingsplan for forbedring af sagsbehandlingen i KK", afsnit 3, uddyber handlingsplanens punkt om uddannelse. Her anbefales det bl.a., at kurserne bør tage udgangspunkt i sagsbehandlerens hverdag, at kurserne så vidt muligt målrettes de deltagende kursister, og at de løbende kurser suppleres af tværgående kurser om forvaltningsretten for nye medarbejdere. Begge kursustyper anbefales således at være en del af forvaltningernes kursusudbud.

Jeg henviser i det hele til punkt 6 på Borgerrepræsentationens møde den 20. juni 2012.

Min undersøgelse omfatter samtlige forvaltninger *bortset fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen*, idet Borgerrådgiveren allerede har den fornødne viden om, hvordan opgaven aktuelt er løst i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen samt om, at forvaltningens kurser lever op til Borgerrepræsentationens beslutning.

I mit brev af 15. juni 2016 bad jeg hver af de øvrige seks forvaltninger om en udtalelse om følgende spørgsmål:

- Hvilke kurser forvaltningen udbyder løbende inden for god sagsbehandling?
- Hvorvidt forvaltningens eventuelle kurser er rettet til nye såvel som erfarne sagsbehandlere?
- Med hvilken frekvens kurserne afholdes?

- Hvorvidt kurserne er obligatoriske for alle sagsbehandlere i forvaltningen og hvordan det sikres, at alle sagsbehandlere deltager i kurserne?
- Hvornår det enkelte kursus inden for god sagsbehandling blev afholdt første gang i forvaltningen?
- Hvilke kurser forvaltningen siden Borgerrepræsentationens beslutning (dvs. efter den 20. juni 2012) løbende har udbudt inden for god sagsbehandling og med hvilken frekvens?

Jeg bad også om, at udtalelsen fra hver forvaltning indeholdt en beskrivelse af indholdet af hver enkelt af de kurser inden for god sagsbehandling, som forvaltningen på nuværende tidspunkt udbyder.

Endelig bad jeg om eventuelt skriftligt materiale om indholdet af kurserne, som forvaltningerne måtte have.

Jeg modtog forvaltningernes udtalelser i perioden fra den 12. juli til den 30. september 2016. Jeg har gennemgået forvaltningernes svar, og sender på den baggrund hermed resultatet af min undersøgelse.

### **Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse**

*Udbyder forvaltningerne løbende kurser inden for god sagsbehandling?*

Min undersøgelse viser, at fem af de seks forvaltninger på nuværende tidspunkt løbende udbyder kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere.

En enkelt forvaltning udbød på tidspunktet for forvaltningens udtalelse til mig alene løbende et kursus (et modul som led i et introprogram) inden for god sagsbehandling til nye medarbejdere. Forvaltningen har oplyst, at forberedelsen af et løbende kursus i god sagsbehandling for erfarne medarbejdere og chefer er i gang, og at der sigtes mod at iværksætte det i 1. halvår 2017.

I vidt omfang ses forvaltningernes kurser inden for god sagsbehandling at være en fast del af deres respektive kursusudbud.

Kursernes indhold, omfang, form og organisatoriske forankring varierer betydeligt forvaltningerne imellem – og i enkelte tilfælde også mellem de forskellige kurser og undervisningsforløb, som forskellige enheder i samme forvaltning afholder.

Enkelte af forvaltningerne har eksempelvis flere og/eller omfattende kurser om forvaltningsret og god sagsbehandling i forhold til enkelte

andre af forvaltningerne, hvor de udbudte kurser har et mere begrænset indhold og omfang for så vidt angår forvaltningsret og god sagsbehandling.

I i hvert fald en enkelt forvaltning afholdes endvidere decentralt forankrede kurser, hvor god sagsbehandling efter det oplyste alene indgår som et blandt flere emner i undervisningen.

Jeg har således noteret mig, at enkelte løbende udbudte kurser kun i begrænset omfang ses at indeholde undervisning i forvaltningsret – som forudsat i Borgerrepræsentationens beslutning – men i stedet primært synes at angå den materielle lovgivning på det pågældende område.

Jeg gør ikke andet på det nuværende tidspunkt end at henlede forvaltningernes opmærksomhed på Borgerrepræsentationens beslutning i forhold til den overordnede ramme for indholdet af undervisningen, idet jeg dog samtidig går ud fra, at forvaltningerne vil følge op herpå for at sikre, at indholdet af forvaltningens kurser lever op til Borgerrepræsentationens beslutning.

*Er forvaltningernes kurser obligatoriske?*

På tidspunktet for forvaltningernes udtalelser til mig udbød ingen af de seks forvaltninger obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere, som Borgerrepræsentationen ellers har pålagt forvaltningerne. Flere forvaltninger har oplyst, at kurserne er meget efterspurgt, at alle sagsbehandlere med behov har deltaget og lignende, men ingen udbød på det nævnte tidspunkt kurser, der var obligatoriske i ordets gængse forstand, dvs. pligtmæssige for den relevante persongruppe (nye og erfarne sagsbehandlere).

Jeg har dog noteret mig, at flere af forvaltningerne har oplyst, at de fremadrettet vil oprette obligatoriske kurser/undervisning for nye og/eller erfarne sagsbehandlere, ligesom jeg har noteret mig, at flere af forvaltningerne afholder obligatoriske introprogrammer mv. for nye medarbejdere, og at disse introprogrammer indeholder et eller flere elementer eller moduler vedrørende god sagsbehandling.

*Er frekvensen af forvaltningernes kurser fast og relativ hyppig?*

Der er betydelige forskelle mellem forvaltningerne i forhold til frekvensen for afholdelsen af forvaltningernes respektive kurser.

Det er ikke åbenbart for mig, at kursusfrekvensen for alle forvaltningernes vedkommende i alle tilfælde kan anses for fast og relativ hyppig, som forudsat i Borgerrepræsentationens beslutning. I lyset af det råderum, som Borgerrepræsentationens beslutning efter min opfattelse giver forvaltningerne i den henseende, har jeg dog ikke dog ikke fun-

det grundlag for at foretaget andet end at gøre opmærksom på dette med henblik på forvaltningernes videre overvejelse.

*Hvor lang tid var forvaltningerne om at søge at efterleve Borgerrepræsentationens beslutning?*

Der er også betydelige forskelle forvaltningerne imellem – og i visse tilfælde imellem enhederne i samme forvaltning – i forhold til, hvornår forvaltningerne begyndte løbende at afholde kurser inden for god sagsbehandling til nye og erfarne sagsbehandlere. Spørgsmålet er ikke afgørende for vurderingen af, om forvaltningerne har efterlevet Borgerrepræsentationens beslutning eller ej, men kan alligevel vise på hvilket tidspunkt forvaltningerne begyndte en proces i retning af at opfylde beslutningen.

Flere af forvaltningerne afholdt kurser om god sagsbehandling mv. (enkelstående, men også i enkelte tilfælde løbende, som jeg har forstået det) allerede inden Borgerrepræsentationens beslutning den 20. juni 2012, og flere af forvaltningerne begyndte derudover løbende at afholde kurser i mere eller mindre nær forlængelse af Borgerrepræsentationens beslutning og på baggrund af denne.

I hvert fald en enkelt af forvaltningerne ses imidlertid først at have påbegyndt løbende at udbyde kurser i god sagsbehandling til nye såvel som erfarne sagsbehandlere mere end to år efter Borgerrepræsentationens beslutning. Som også nævnt ovenfor, udbyder en enkelt forvaltning ikke løbende kurser for erfarne sagsbehandlere her næsten fem år efter Borgerrepræsentationens beslutning.

Det er således min opfattelse, at enkelte af forvaltningerne har været endda meget lang tid om at søge at efterleve Borgerrepræsentationens beslutning fra 2012.

### **Borgerrådgiverens forslag, anbefalinger og henstillinger**

Jeg henstiller til, at samtlige forvaltninger tager de fornødne initiativer til fuldt ud at efterleve Borgerrepræsentationens beslutning om at løbende udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, både til nye og til erfarne sagsbehandlere.

Henset til at pligten har været gældende for forvaltningerne i snart fem år, henstiller jeg endvidere til, at dette sker snarest muligt.

Borgerrådgiveren anbefaler, at de enkelte forvaltninger overvejer, om der kan hentes inspiration til opgaven hos de øvrige forvaltninger. Forvaltningernes udtalelser til Borgerrådgiveren i denne egen driftundersøgelse er vedlagt som bilag.

Jeg fortager ikke yderligere på nuværende tidspunkt, idet jeg går ud fra, at de enkelte forvaltninger vil følge mine henstillinger eller i modsatte fald orientere det respektive fagudvalg herom.

På baggrund af resultatet af min undersøgelse og mine henstillinger i forlængelse heraf, vil jeg dog overveje at følge op på min undersøgelse i 2018 eller senere.

#### **Uddybning, spørgsmål mv.**

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt borgerrådgiverens vurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte jurist Andreas Reitzel på e-mail [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk) eller telefon 3366 1400 for nærmere aftale.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen kan ligeledes rettes til jurist Andreas Reitzel.

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside [www.borgerraadgiveren.kk.dk](http://www.borgerraadgiveren.kk.dk) og eventuelt Borgerrådgiverens nyhedsbrev orientere offentligheden om resultatet af min undersøgelse.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/ Andreas Reitzel  
Jurist

#### **Bilag**

1. Referat fra Borgerrepræsentationens møde den 20. juni 2012, dagsordenspunkt 6 med bilag
2. Økonomiforvaltningens udtalelse af 29. august 2016
3. Kultur- og Fritidsforvaltningens udtalelse af 8. september 2016
4. Børne- og Ungdomsforvaltningens udtalelse af 12. juli 2016
5. Sundheds- og Omsorgsforvaltningens udtalelse af 19. september 2016
6. Socialforvaltningens udtalelse af 30. september 2016
7. Teknik- og Miljøforvaltningens udtalelse af 16. august 2016