



Notat

Vedrørende samarbejdet med Borgerrådgiveren

BUF er ikke lykkedes med at få dialog med Borgerrådgiveren (BRG) som ønsket af Børne- og Ungdomsudvalget (BUU) d. 13. oktober 2021, hvor BUU behandlede BRGs årsrapport for 2020. BRG ønsker ikke at gå i dialog med BUF, før han har fået udleveret en lang række historiske Klagesager, som BUF ikke har. Det må forventes, at BRG vil rejse kritik af BUF for ikke at efterleve hans ønsker i den kommende årsrapport.

Problemstilling

BRG-årsberetning 2020 rejste en alvorlig kritik af BUF for, i relation til borgernes retssikkerhed, at være sakket bagud i forhold til de øvrige forvaltninger. BUF var overrasket over kritikken. Dels havde BRG ikke forinden været i dialog med BUF om kritikken, dels var BUF den forvaltning BRG har modtaget næst-færrest klager om i 2020, jf. bilag 1 over klagesager for 2020. På den baggrund forespurgte BUF BRG, hvad han havde oplevet af klager eller andre sager i 2020, der kunne begrunde hans kritik.

BRG har imidlertid ikke ønsket at give eksempler på, hvad der ligger til grund for konklusionerne i rapporten. For at gå i dialog med BUF har BRG forudsat at få udleveret 2500+ formodede klager fra perioden 2017 og frem.

BUF antager, at BRG mener, at disse klager bør findes som følge af, at BUF ifm. fokusevalueringen 2017 i et af flere skriftlige bidrag har oplyst, at der kan eksistere et ukendt antal klagesager.

Den centrale klageenhed har i dialogen med BRG ønsket at forstå, hvilke klager det konkret er, at BRG refererer til. Dialogen med BRG er beskrevet i bilag 2, tidslinje. Det har ikke været muligt at mødes med BRG, da BRG forudsætter, at BUF udleverer de historiske klager inden mødet med klageenheden. BUF ønsker til enhver tid at udlevere sager til BRG. Forudsætningen er dog, at forvaltningen ved hvilke sager der ønskes fremsøgt. BUF har ikke de klagesager tilbage i tid, der muliggør for forvaltningen at imødekomme BRGs ønske.

Forvaltningen har i forbindelse med dialogen omkring fokusevalueringen 2017 oplyst, at der kan være et mørketal på op til 500+ sager årligt på skoler og dagtilbud. Dette tal var et gæt og ikke et

22-04-2022

Sagsnummer I F2
2022 - 5744

Dokumentnummer i F2
1252845

Sagsnummer i eDoc
2022-0121735

Sagsbehandler
Arne Bjerre Hårbo

kvalificeret skøn, hvilket også fremgår af den kontekst, oplysningen blev givet i. Tallet kan være meget mindre, og det kan være højere. Forvaltningen var hverken dengang eller i dag vidende om, hvor mange klager der reelt er, hvorfor BUF ikke kan genkende BRGs opgørelse af 2500 klager.

Forvaltningen kunne tilbage i 2017 have undladt at afgive et gæt på antal klager i dialogen med BRG. BUF har siden oplyst BRG om, at man ikke ligger inde med klagerne endsige har et overblik over antallet af klager.

BUF har i forbindelse med Fokusevalueringen for 2017 også oplyst overfor BRG, at man ville etablere "en ensartet procedure for klagesagsregistrering i eDoc, der kan bidrage til at foretage en realistisk opgørelse over klagesager...". Dette arbejde igangsattes i 2017, men siden 2. halvår 2018 er der ikke blevet gennemført de kvartalsvise sagsaudits som forvaltningen stillede i udsigt. Baggrunden herfor var travlhed i forbindelse med et ESDH-udbud medio 2018. Forvaltningen har beklageligvis ikke efterfølgende igangsat arbejdet igen, jf. også bilag 3 om håndtering af klagesager.

BUF har tidligere redegjort for, at man ikke har realiseret de indsatser, som forvaltningen stillede i udsigt i forbindelse med Fokusevalueringen 2017. På trods af, at forvaltningen således af flere omgange har forklaret, at man ikke ligger inde med dokumenterne, har BRG fastholdt sit ønske og samtidig givet udtryk for, at han nu mener, forvaltningen tilbageholder informationer for ham.

Løsning fremadrettet

I forbindelse med, at den centrale klageenhed etablerede den nye baseline for klagesagsregistrering pr. 1. september 2021, er der tilrettelagt en proces sammen med det juridiske netværk, der består af medarbejdere fra klageenheden og én medarbejder fra hvert af de 5 områder. Der gennemføres nu en løbende validering af antallet af klager over skoler og dagtilbud modtaget i Områdeforvaltningerne. Dette giver et overblik, og derfor kan forvaltningen give BRG dette overblik fra 1. september 2021 og frem, hvilket også er sket. Den centrale klageenhed er pt. i gang med at afdække nuværende praksis for håndtering af klagesager i de resterende dele af forvaltningen for at sikre, at der på sigt kan etableres bedre ledelsesinformation om klager i hele organisationen.

BUU behandlede i oktober 2021 BRGs årsrapport for 2020. BRG deltog. På mødet fremlagde BRG sin kritik af BUF. BRG blev spurgt til eksempler der underbyggede kritikken. Her fremlagde BRG tre forhold: en klage fra 2009, en klage fra 2011, at BUF ikke efterlevede en

beslutning om obligatorisk uddannelse af sagsbehandlere i forvaltningsret besluttet i BR i 2012. Desuden fremførte BRG at BUF ikke ville imødekomme BRGs ønske om udlevering af dokumenter – de 2500+ klager.

BUU tog BRGs årsrapport for 2020 til efterretning. På mødet besluttede BUU også, at man ville arbejde fremadrettet på at styrke klagearbejdet omkring det nye setup BUF implementerede i 2021. BUU tog i den forbindelse til efterretning, at forvaltningen via klageenheden / konfliktmæglingsfunktionen videreførte dialogen med BRG om BRGs bud på mulige yderligere initiativer til forbedring af forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening.

BUF har siden 2020 implementeret en lang række initiativer for at styrke forvaltningens klagehåndtering. BUF har

- oprettet en central klageenhed,
- oprettet en task-force enhed til støtte for institutioner og skoler,
- iværksat indsatser for at tydeliggøre veje til dialog,
- iværksat kompetenceudvikling for medarbejdere i styrket forældrekontakt,
- etableret et juridisk netværk på tværs af de 5 områder og centralforvaltningen,
- etableret en ny journaliseringspraksis for klagesager vedr. skoler og dagtilbud i områderne fra den 1. september 2021 og har i den forbindelse etableret en ny baseline samt centraliseret aktindsigtsbehandlingen.
- den centrale klageenhed har iværksat et roadshow omkring klager og klagehåndtering i områderne.
- Hertil kommer de løbende kurser der udbydes i forvaltningsret,

Samtidig har den centrale klageenhed på baggrund af BUU's beslutning søgt dialog med BRG for at inddrage BRG i bl.a. den fremadrettede tilrettelæggelse af klagehåndteringen i BUF, men BRG har som nævnt fastholdt, at han ikke vil mødes med BUF om den fremadrettede klagehåndtering, før han har fået de historiske klager, som BUF ikke har.

Det må forventes, at BRG vil være kritisk over dialogen med BUF om sidste års rapport, og at han vil være kritisk overfor, at vi ikke har sendt ham de ønskede historiske klager.

Indstilling

Børne- og Ungdomsforvaltningen afslutter forsøgene på at få BRGs input til forvaltningens opfølgning på BRGs Beretning 2020.

Forvaltningen følger som led i det igangværende arbejde med at forbedre sagsbehandling og borgerbetjening op på de iværksatte initiativer og fastholder opmærksomheden på nye mulige initiativer.

Bilag 1 – Klager modtaget ved Borgerrådgiveren i 2020 fordelt på forvaltninger (Uddrag fra Borgerrådgiverens beretning 2020)

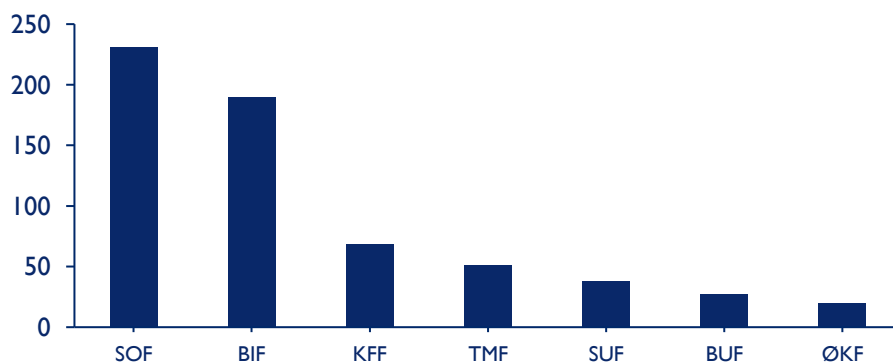
UDVIKLINGEN I KLAGERNE

Borgerrådgiveren modtog i alt 746 klager i beretningsåret 2020. Det er en nedgang på 78 klager i forhold til året før. Nedgangen kan bl.a. tilskrives borgernes højere grad af tålmodighed under de forskellige COVID-19-tiltag og kommunens reducerede krav til ledige borgere mv. i samme forbindelse.

Faldet i antal klager, der er særlig markant på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område, kan formentlig også tilskrives denne forvaltnings målrettede arbejde med sagsbehandlingen igennem flere år og som en del af dette også arbejdet i taskforcen for førtidspension og fleksjob, som blev politisk besluttet tilbage i 2017.

Socialforvaltningen tegner sig for flest henvendelser til Borgerrådgiveren (231) med Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen på andenpladsen (190) og Kultur- og Fritidsforvaltningen på tredjepladsen (86, hvoraf dog kun 68 var egentlige klager, idet de resterende 15 var henvendelser fra borgere, som ikke kunne finde vej til rette instans i forvaltningen).

KLAGERNES FORDELING PÅ FORVALTNINGER



SOF: Socialforvaltningen
BIF: Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
KFF: Kultur- og Fritidsforvaltningen
TMF: Teknik- og Miljøforvaltningen

SUF: Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
BUF: Børne- og Ungdomsforvaltningen
ØKF: Økonomiforvaltningen



Bilag 2

Tidslinje for dialog mellem BUF (Børne- og Ungdomsforvaltningen) og Borgerrådgiveren (BRG)

I Borgerrådgiverens årlige beretning for 2020 var der udarbejdet et særskilt afsnit om BUF, hvor borgerrådgiveren anførte, at BUF var sakket bagud i forhold til de øvrige forvaltninger vedrørende borgeres retssikkerhed. BRG havde ikke forinden drøftet dette med forvaltningen hvorfor BUF var overrasket, ikke mindst set i lyset af, at BRG i 2020 har modtaget næst-færrest klager over BUF sammenlignet med de andre forvaltninger.

Forud for behandlingen af Borgerrådgiverens beretning på mødet i Børne- og Ungdomsudvalget (BUU) den 13. oktober 2021, kontaktede forvaltningen derfor Borgerrådgiveren for at få en forståelse for, hvad der lå til grund for kritikken af BUF.

Nedenfor gengives forløbet:

18. maj 2021 korresponderer BUF med BRG om muligheden for, at BUF kan få indblik i de klagesager som indgår i BRG's beretning for 2020, idet BUF står uforstående overfor den kritik, der rejses af BUF i BRGs årsberetning.

27. maj 2021 leverer BRG en oversigt over de BUF-sager der indgår i BRG's beretningsår 2020.

17. juni 2021 foreslår BUF et møde med BRG for at drøfte, hvilke muligheder BRG ser i forhold til forbedring af kvaliteten i forvaltningens sagsbehandling og hvilke initiativer BRG vurderer kunne være relevante i den sammenhæng.

18. juni 2021 meddeler BRG, at man naturligvis gerne deltager i et sådant møde og der pågår samme dag en fortsat mailudveksling mellem BUF og BRG om kalenderkoordinering.

21. juni 2021 meddeler BUF, at det er en udfordring at finde et mødetidspunkt. Der bedes samtidig om en uddybning af den tidligere modtagne liste over klagesager for at BUF kan få indsigt i baggrunden for BRGs kritik af BUF.

22-04-2022

Sagsnummer I F2
2022 - 5744

Dokumentnummer i F2
1219860

Sagsnummer i eDoc
2022-0121735

Sagsbehandler
Maiken Bach Mundbjerg

23. juni 2021 vender BRG tilbage med forslag til mødetidspunkt og meddeler samtidig, at der ikke vil komme en uddybning af listen over klagesager. BRG foreslår i stedet, at der tages udgangspunkt i egne klagesager for at finde mønstre og læringspunkter. BRG skrev samtidig:

"I forbindelse med FOKUS evalueringen i 2017 oplyste BUF en række tal for klagesager. De er svære at opgøre på grund af forskellige periodiseringer mv., og BUF henviste herudover til et mørketal herudover, men det må dreje sig om mere end 500 årlige klagesager baseret på forvaltningens egne oplysninger.

Det fremgik bl.a. af BUFs tilbagemelding, at forvaltningen 'siden sidste FOKUS-evaluering i 2015 har haft fokus på at udarbejde en ensartet procedure for klagesagsregistrering i eDoc, der kan bidrage til at foretage en realistisk opgørelse over klagesager såvel i antal som i kvalitet. Dette fokus har i første omgang været rettet mod områderne, som ved årsskiftet 2016/2017 fik implementeret registreringsløsningen. Målsætningen er at ensarte klagesagsregistreringen i områderne, der betjener sig af kommunens registreringssystem eDoc (ESDH-løsning) for herefter at kunne kvalitetssikre klagesagsbehandlingen ved etablering af en intern sagsaudit.'

Det fremgår også, at det var 'målet, at alle øvrige enheder, der benytter dette system får etableret en lignende procedure for klagesagsregistrering. Fra sommeren 2017 vil der hver tredje måned blive fulgt op på tiltaget i områderne af Digitalisering og IT...'

Vi tænker derfor, at I må have et godt overblik over de 500+ klagesager årligt, som samlet set giver en pulje på over 2.500 klagesager siden 2017, hvorfor de 37 klager til Borgerrådgiveren i beretningsåret 2020 jo næppe kan være afgørende for det billede, der tegnes.

Vi foreslår derfor i stedet, at I forud for mødet fremsender jeres egne data på klagesager inklusive medholdsprocenter og -fordeling samt de overordnede konklusioner på de sagsaudits, der er gennemført, som vi kan kommentere og supplere ud fra vores kendskab til klagesagernes karakter og indhold."

Den 1. juli 2021 anmodede BUF igen om, at der blev fastsat en dato for et møde efter sommerferien 2021, hvor forvaltningens initiativer til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen kunne drøftes så forvaltningen kunne imødegå bemærkningerne i BRGs beretning 2020.

Den 6. juli 2021 henvendte BRG sig til BUF og anmodede igen om, at BUF fremsendte overblik over de 500+ klager.

Den 6. juli 2021 kvitterede BUF for henvendelsen og lovede at vende tilbage til BRG efter sommerferien 2021.

Den 6. august 2021 henvendte BUF sig til BRG og anmodede igen om at få indsigt i de klager, der lå til grund for BRGs konklusioner i beretningen fra 2020. Endvidere blev der igen udtrykt ønske om afholdelsen af et møde med BRG, hvor denne kunne sætte ord på kritikken i beretningen 2020.

Den 16. august 2021 replicerede BRG og tilkendegav, at denne gerne ville deltage i et møde med forvaltningen. BRG ønskede i den forbindelse igen at modtage en oversigt over 2500 klager forud for mødet, så han på den baggrund kunne udtale sig mere kvalificeret om status i BUF.

Den 19. august 2021 svarede BUF, at forvaltningen nu ville arbejde videre med indstillingen til brug for BUU-mødet den 13. oktober 2021.

Den 13. oktober 2021 behandlede BUU et dagsordenspunkt om "Borgerrådgiverens beretning 2020", og BUU besluttede, at Den Centrale Klageenhed, skulle videreføre dialogen med BRG. I forbindelse med mødet blev Borgerrådgiveren bedt om at nævne konkrete eksempler på sager, der lå til grund for kritikken. I den forbindelse henviste Borgerådgiveren til sager fra 2009 og 2011.

Efter mødet den 13. oktober 2021 fremsendte BRG mailkorrespondancen med forvaltningen til alle medlemmer i BUU.

Den 15. december 2021 fremlagde forvaltningen et aflæggebordsnotat om baseline for BUU, som opfølgning på beslutningen af 13. oktober 2021. Forvaltningen anførte, at man ikke havde et samlet overblik over klagesager i BUF og ønskede derfor en ny baseline for udvikling i antallet af klager fra 1/9 2021.

Dialog med BRG i 2022

Primo/medio januar 2022 starter dialogen mellem Den Centrale Klageenhed og BRG i forlængelse af, at den nye lov om beskyttelse af whistleblowere trådte i kraft den 17. december 2021.

Dialogen med BRG blev således intensiveret, da BUF i januar 2022 skulle behandle den første sag efter den nye lov.

Den 9. februar 2022 fremsendte BUF en e-mail til BRG med henblik på fastlæggelsen af et møde om en dialog med BRG om forvaltningens initiativer til at forbedre forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening, såder kan skabes grundlag for at sikre sammenhæng mellem forvaltningens initiativer og BRGs anbefalinger.

Den 15. februar 2022 responderede BRG og denne fastholdt ønsket om modtagelsen af overblik over de 2500 klager som forudsætning for dialogen, men dog således at BRG gerne ville deltage i et uformelt møde.

Den 17. marts 2022 kvitterede BUF for dette og meddelte, at BUF gerne ville deltage i et uformelt møde. Forvaltningen fremkom i forlængelse heraf med en række forslag til konkrete mødedatoer.

Den 21. marts 2022 blev der afholdt møde mellem Borgmesteren for BUF og BRG, og derudover deltog en række embedsmænd for BUF. På mødet 21. marts 2022 gentog BRG sit ønske om at få data på de 2500 klager. BUF meddelte på mødet BRG, at disse klager ikke kunne fremskaffes, da forvaltningen ikke havde konkret kendskab til disse klager og om de overhovedet eksisterede.

Den 21. marts 2022 fastslog BRG i en e-mail, at denne var blevet lovet, det ønskede data på disse klager. Samtidig indkaldte BRG til et møde den 6. april 2022.

Den 28. marts, 2022 besvarede forvaltningen henvendelsen og berigtigede, at det på mødet den 21. marts 2022 alene var gengivet, at det var politisk besluttet at etablere en ny baseline pr. 1. september 2021 for antallet af klagesager på skole- og dagtilbudsområdet, der er modtaget i BUFs fem områdeforvaltninger. Etablering af ny baseline følger datoen for implementering af en ny praksis for klagesagsregistrering på skole- og dagtilbudsområdet. Til brug for BRGs forberedelse til mødet den 6. april 2022 tilbød BUF at fremsende en oversigt over klager på skole- og dagtilbudsområdet for perioden fra 1/9 2021 og frem til udgangen af februar 2022. Samtidig tilbød BUF at fremsende de relevante e-doc-sagsnumre så BRG kunne gennemgå de enkelte sager forud for mødet.

Den 31. marts 2022 fremsendte BUF oversigt over klager på skole- og dagtilbudsområdet for perioden fra 1/9 2021 og frem til udgangen af februar 2022 til BRG.

Den 1. april 2022 aflyste BRG det aftalte møde den 6. april 2022 og tilkendegav, at mødet ikke meningsfyldt kunne gennemføres, da BRG ikke havde modtaget data på de i alt 2500 klager siden 2017.



Notat

Håndtering af klagesager og forvaltningsretlig uddannelsesindsats i Børne- og Ungdomsforvaltningen

29. november 2021

Sagsnummer
2021-0368727

Dokumentnummer
2021-0368727-2

Med dette notat orienteres Børne- og Ungdomsudvalget om anvendelse af ny baseline for at vurdere fremskridt i klagesagsregistreringen i områdeforvaltningerne samt afholdelse af obligatoriske kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret for ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud.

Den 13. oktober 2021 behandlede BUU dagsordenspunkt om "Borgerrådgiverens beretning 2020", hvor BUU besluttede følgende:

"På baggrund af Borgerrådgiverens supplerende mundtlige anbefaling på mødet, ønskede udvalget a) at forvaltningen i forbindelse med implementeringen af en ny klagesagsregistrering i områderne anvender tidligere klagesagsregistreringspraksis som baseline for vurdering af fremskridt i den ny klagesagsregistrering og b) at forvaltningen indfører obligatoriske kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret for ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud, jf. bl.a. BR's beslutning den 20. juni 2012 - og at forvaltningen vender tilbage til udvalget herom."

På ovenstående baggrund skal forvaltningen vende tilbage.

Vedr. anvendelse af baseline

På grund af ESDH-udbud medio 2018 og implementering af nyt ESDH-system i 2019 og de efterfølgende udfordringer med Covid-19, har der ikke siden 2. halvår 2018 været udarbejdet statistik og gennemført sagsaudit på klagesager i områderne.

I november 2020 besluttede BUU, at der skulle etableres en central klageenhed til behandling af klager på dagtilbuds- og skoleområdet. En del af klageenhedens opgaveportefølje er at sikre en ensartet registrering og tilvejebringe et samlet overblik over indkomne klager og klagesagsbehandlingen.

Den Centrale Klageenhed startede formelt op 1. september 2021. I forbindelse med etableringen af Den Centrale Klageenhed

Administrativt Ressourcecenter
Administrativt Sekretariat, Jura
og Processer
Gyldenløvesgade 15
1600 København V

EAN-nummer
5798009386229

implementerede forvaltningen samtidig en ny praksis for klagesagsregistrering på skole- og dagtilbudsområdet i områdeforvaltningerne.

Klageenhedens fokus har i første omgang været at tilvejebringe et samlet overblik over områdeforvaltningernes klagesager på skole- og dagtilbudsområdet.

I lyset af implementeringsvanskelighederne i 2018-2020 vil anvendelsen af en baseline, der ligger forud for 1. september 2021 derfor være behæftet med en vis usikkerhed og indebære risiko for et ukorrekt udgangspunkt for fremtidige målinger.

Forvaltningen anbefaler derfor, at antallet af klagesager registreret fra 1. september 2021 anvendes som ny baseline for at vurdere fremskridt i klagesagsregistreringen i områdeforvaltningerne.

Den nye registreringspraksis giver bedre mulighed for opfølgning, der kan bidrage til organisatorisk læring og mulighed for at arbejde med klagedrevet innovation.

Antallet af klagesager valideres månedligt af områdeforvaltningerne via det juridiske netværk bestående af repræsentanter fra områderne, jurister fra Administrativt Ressourcecenter og Ledelsessekretariatet, for at sikre god kvalitet i områdernes journaliseringspraksis og klagesagsbehandling.

Den Centrale Klageenhed arbejder, via det juridiske netværk på, at den nye klagesagsregistrering i 1. kvartal 2022 udvides til ikke alene at vedrøre klager på skole- og dagtilbudsområdet, men også andre typer for klager, der modtages i områderne. Dette med henblik på at søge at tilvejebringe et samlet overblik over områdernes klagesager.

Den Centrale Klageenhed vil tage initiativ til en dialog med Borgerrådgiveren om den nye journaliseringspraksis for klagesager, for at sikre et godt og solidt fundament og dermed etablere et fælles udgangspunkt for det fremtidige samarbejde.

Vedr. forvaltningsretlig uddannelsesindsats

I henhold til BR's beslutning den 20. juni 2012 afholder forvaltningen flere gange årligt obligatoriske kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret for ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud.

I BUF har det siden BR-beslutningen været et krav, at alle ledere og administrative medarbejdere skal gennemføre et obligatorisk kursus i

grundlæggende forvaltningsret. Kurserne udbydes via forvaltningens interne læringsplatform, BUF Akademi, som alle medarbejdere i BUF kan tilgå og tilmelde sig.

Der har ikke været foretaget egentlig controlling med, om antallet af kursusdeltagere er i overensstemmelse med ansættelse af nye ledere og administrative medarbejdere, men det er løbende blevet formidlet i organisationen.

I 2021 er der tilbudt i alt 8 kurser i grundlæggende forvaltningsret og 3 kurser i udvidet forvaltningsret, hvoraf 8 kurser er gennemført. I perioden 1. januar 2021 til 29. november 2021 har i alt 122 ansatte tilmeldt sig kurserne. 106 af disse ansatte har gennemført kurserne.

Den Centrale Klageenhed vil fremover kontinuerligt følge op med Områdecheferne med henblik på at sikre, at der i områderne følges op på, at nyansatte ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud gennemfører det obligatoriske kursus i forvaltningsret.

I forbindelse med implementering af fælles retningslinjer for pædagogiske lederes onboarding-forløb, sikres det at kurset gennemføres inden for det første år, helst efter første halvår af ansættelsen. Tilsvarende arbejdes på lignende fælles anbefalinger for modtagelse af skoleledere, klyngeledere og KKFO-ledere, der sikrer at kurserne indgår i et standardiseret onboarding-forløb.