

## **Notat**

### **Status på sagsbehandlingsinitiativer**

Dette notat forelægges Børne- og Ungdomsudvalget på baggrund af Borgerrepræsentationens beslutning om, at fagudvalgene hvert andet år skal have en status for indsatsen for bedre sagsbehandling.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har kontinuerligt fokus på kvalitets- sikring af sagsbehandlingen med henblik på at sikre børn, unge og for- ældre, der er i kontakt med forvaltningen, deres rettigheder, og at de bliver mødt med værdighed og respekt. Dette fokus kommer bl.a. til ud- tryk i indsatsområder beskrevet nedenfor, som er opdelt i følgende te- maer:

- Klageinstanser i forvaltningen,
- Juridisk understøttelse og undervisning
- Forældrekommunikation og konfliktnedtrapping
- Klagesagsregistrering og journalisering

### **Klageinstanser i forvaltningen**

#### **Den Centrale Klageenhed**

Den Centrale Klageenhed blev etableret den 1. september 2021 med henblik på behandling af klager på dagtilbuds- og skoleområdet.

Formålet med Den Centrale Klageenhed er at etablere en indgang, hvor borgere kan få et andet blik på en konkret klagesag og sikre, at borgerne har fået en lovmedholdelig sagsbehandling. Klageenheden skal ligele- des sikre et effektivt og koordineret sagsforløb, når der sendes klager om samme forhold til forskellige instanser i BUF. Derudover skal klage- enheden vejlede borgeren til rette klageinstans, så borgerens retsstil- ling bedst understøttes, og borgeren ikke skal bruge tid på at navigere i systemerne.

Klagesagsbehandlingen i Den Centrale Klageenhed håndteres med ud- gangspunkt i en imødekommende og løsningsorienteret samtaleme- tode 'Styrket Forældrekontakt', der er udviklet i Arbejdsmiljø København (AMK), som kan hjælpe til at holde dialogen med forældrene professio- nel og konstruktiv og samtidigt give forældre en oplevelse af at blive mødt der, hvor de er.

Klageenheden behandler klager over sagsbehandlingsprocesser, ad- færd og serviceniveau, dvs. at klageenheden ikke fungerer som en

**15. maj 2023**

Sagsnummer  
2021-0275408

Dokumentnummer  
2021-0275408-10

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

EAN-nummer  
5798009386229

intern ankeinstans i forhold til konkrete afgørelser (realitetsklager), der er truffet i BUF's enheder, men skal sikre at afgørelser er lovmedholdelige.

Den Centrale Klageenhed arbejder i øvrigt i meget vid udstrækning med at understøtte hele forvaltningen med at forebygge klager. Klageenheden understøtter særligt de fem områdeforvaltningers klagesagsbehandling ved løbende sparring i konkrete klagesager med henblik på at få konfliktnedtrappet sagerne hurtigst muligt, således konfliktniveauet ikke eskaleres og sikrer borgeren en bedre oplevelse i mødet med forvaltningen.

Klageenhedens arbejde skal således sikre, at klager behandles i et godt samarbejde med resten af organisationen og tættest muligt på de enheder, hvor uoverensstemmelserne er opstået.

En del af klageenhedens opgaveportefølje er at sikre en ensartet registrering og tilvejebringe et samlet overblik over indkomne klager og klagesagsbehandlingen, og dermed skabe transparens og basis for læring i organisationen på baggrund af de indkomne klager.

Den Centrale Klageenhed har i 2022 og 2023 ligeledes afholdt oplæg for skole- og klyngeledere i de fem områdeforvaltninger om klageenhedens arbejde, særlige kendetegn ved det svære forældresamarbejde samt klageenhedens erfaringer med konfliktnedtrapping.

Klageenheden har i 2023 på baggrund af de seneste to års erfaringer og data over klager nedsat en arbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra områder og centralforvaltning med henblik på at undersøge hvordan forvaltningen kan arbejde systematisk med at uddrage organisatorisk læring med henblik på at arbejde med klagedrevet innovation.

### **Den kommunale klageinstans mod mobning**

Ifølge Undervisningsmiljøloven skal klager over mobning og lignende først behandles lokalt. I København er den kommunale klageinstans placeret i BUF/Fagligt Center.

Berørte elever og/eller deres forældre kan klage. Man kan klage over handleplaner, der ikke overholdes, hvis skolen ikke har en anti-mobbestrategi, har foretaget midlertidige foranstaltninger, udarbejder eller gennemfører den vedtagne handleplan og har informeret de berørte elever/forældre om, hvilke tiltag, de har vedtaget.

For at sikre, at skolerne kender til den kommunale klageinstans, og sikrer elever/forældre deres ret til at klage, deltager instansen i en række møder i områdeforvaltningerne, hvor klageprocessen gennemgås.

## **Juridisk understøttelse og undervisning**

### **Juridisk netværk**

Det juridiske netværk består af repræsentanter fra områderne, jurister fra Administrativt Ressourcecenter og Ledelsessekretariatet og har til formål at facilitere videndeling, styrke faglighed, strømline praksis og vende tværgående sager. Der afholdes faste netværksmøder med henblik på at erfaringsudveksle, videndele og kvalitetssikre arbejdet med forvaltningens afgørelsesvirksomhed og klagesagsbehandling. Herudover anvendes netværksmøderne til at drøfte generelle problemstillinger med tværgående elementer, herunder håndtering af særligt vanskelige sagstyper/dilemmaer og udarbejde produkter som fx tværgående vejledninger med henblik på at sikre ensartethed på tværs af områdeforvaltninger og centralforvaltning.

Netværket fungerer som vidensbank om problemstillinger, der går igen på tværs af områderne, hvor forvaltningens juridiske supportfunktion har et særligt ansvar i at identificere de problemstillinger, der skal løftes til netværket, da enheden bistår alle områdeforvaltninger. I 2023 er der planlagt 8 juridiske netværksmøder.

For at sikre god kvalitet i områdenes journaliseringspraksis og klagesagsbehandling valideres antallet af områdeforvaltningernes klagesager hver sjette uge via det juridiske netværk.

### **Whistleblower-sager**

Direktionen traf den 29. juni 2021 beslutning om at godkende forvaltningens indstilling om etablering af en fast og ensartet procedure for behandling af whistleblowersager

Beslutningen indebærer, at alle whistleblowerhenvendelser fra modtagelsen i forvaltningen obligatorisk tilknyttes en jurist i ARC, som den sagsbehandlende enhed har mulighed for at søge råd, vejledning og sparring hos og som altid skal godkende svarudkast til Borgerrådgiveren, inden sagen fremsendes til Ledelsessekretariatet.

Ledelsessekretariatet sørger for obligatorisk direktionsforelæggelse af alle sager, hhv. ved modtagelse af henvendelse, ved fremsendelse af svar til BRG samt ved evt. BRG-respons på svar.

### **Forvaltningsinterne vejledninger og skabeloner i eDoc**

Overordnet følger BUF i anvendelsen af eDoc kommunens fælles retningslinjer for journalisering.

I forhold til journalisering i eDoc, suppleres de fælles retningslinjer af forvaltningsinterne vejledninger samt 70 – 80 sags-, dokument- og processkabeloner. Skabelonerne er opsat direkte i eDoc og understøtter samt sikrer ensartet registrerings- og journaliseringspraksis indenfor udvalgte sagsområder. Skabelonerne fungerer dermed også som BUF's forvaltningsinterne retningslinjer for registrerings- og

journaliseringspraksis i eDoc. Det er f.eks. skabeloner indenfor opfyldelse af undervisningspligten samt visitations- og tilsynsområdet.

### **Kvalitetssikring og intern kursusaktivitet**

Forvaltningens juridiske supportfunktion i ARC fungerer som facilitator og understøtter/kvalitetssikrer løbende sagsbehandlingen i og på tværs af områdeforvaltningerne, hvor den primære borgerbetjening i forvaltningen foregår. Områderne kan samlet, og på enhedsniveau, rekvirere temadrøftelser om relevante juridiske problemstillinger.

I 2022 og 2023 har den juridiske supportfunktion med henblik på at sikre en god understøttelse og kompetenceudvikling afholdt oplæg om reglerne for håndtering af aktindsigt samt flere oplæg om notat- og journaliseringspligten for medarbejdere i områdeforvaltningerne og andre bydækkende enheder. I 2023 er der ligeledes planlagt en kursusdag på tværs af områder og centralforvaltning om reglerne på det specialiserede børne- og ungeområde.

### **Centralisering af aktindsigtsbehandling**

Anmodninger om aktindsigt fra borgere og journalister, der ikke vedrører indsigt i egen sag, behandles fortsat centralt af ARC i samarbejde med det pågældende område/center.

Centraliseringen er sket med henblik på at sikre en ensartet praksis for håndtering af aktindsigtssager i hele forvaltningen.

Indsatsen har desuden tæt sammenhæng med journaliseringsprojektet, da forvaltningen har et overordnet fokus på et løft af de forvaltningsretlige discipliner i hele organisationen, herunder journalisering, jf. afsnit nedenfor.

### **Kurser i forvaltningsret**

BUF-akademi har i 2023 udbudt det obligatoriske kursus i grundlæggende forvaltningsret og i udvidet forvaltningsret, der afholdes af en ekstern konsulent. Kursernes indhold er målrettet både ledere og administrative medarbejdere i forvaltningen. Der er fortsat fokus på, at kurserne er forankret i ledelsesstrengen, herunder løbende opfølgning med henblik på at sikre, at nyansatte ledere i skoler og dagtilbud gennemfører kurset.

I forbindelse med implementering af fælles retningslinjer for lederes onboarding-forløb, sikres det at kurset gennemføres inden for det første år, og helst i løbet af det første halvår af ansættelsen.

Der har ikke hidtil været foretaget egentlig controlling med, om antallet af kursusedtagere er i overensstemmelse med ansættelse af nye ledere og administrative medarbejdere. Med et platformskifte i maj 2023 til Plan2Learn for administration af kursusaktiviteter vil ledelsesstrengen fremover kunne få et overblik over de medarbejdere, som har gennemført det obligatoriske kursus.

I 2022 har den juridiske supportfunktion i ARC i samarbejde med områdeforvaltningerne iværksat en målrettet indsats for gennemførelsen af kurset for decentrale ledere ansat i 2020 og 2021, hvor det pga. Covid-19 har været en udfordring for mange at deltage på kurserne. I 2023 er der igangsat en lignende målrettet indsats for områdemedarbejdere, der inden for de seneste år ikke har gennemført kurset.

### **Legal Compliance på GDPR-området**

Som en del af sikkerhedsprogrammet i KK er det besluttet at medarbejdere der gennem deres jobfunktioner kan komme i kontakt med personoplysninger skal gennemføre sikkerhedsuddannelse, ved ansættelse. Uddannelsen skal her efter genopfriskes minimum hvert andet år. På denne baggrund har BUFs direktion besluttet, at alle medarbejdere i BUF skal modtage undervisning i datasikkerhed svarende til deres risikoprofil.

For administrative medarbejder gælder at uddannelsen skal være gennemført senest 14 dage efter tiltrædelse, for pædagogiske medarbejder skal uddannelsen være gennemført inden for fire uger. Uddannelsen skal for alle genopfriskes senest to år efter gennemførelse.

For administrative medarbejder har tilmelding og gentilmelding ved genopfriskning efter to år været automatiseret siden maj 2022 og en lignende automatiseret løsning for medarbejder med en pædagogiske mail (aulalogin) forventes implementeret medio maj 2023.

Med udgangspunkt i databeskyttelsesforordningens artikel 33 skal Københavns Kommune sikre, at alle brud på datasikkerheden registreres og håndteres.

Der er etableret en indmeldelsesfunktion i Serviceportalen og en konkret blanketløsning, der sikrer, at alle medarbejdere let kan ind. Anmelder kan ske gennem serviceportalen og i situationer hvor en medarbejder ikke har adgang til Servicenow via GDPR-funktionens borgervente blanket løsning. Det skal understreges at eventuelle anmeldelser og al øvrig kontakte med Datatilsynet skal gå gennem BUFS GDPR-funktion.

## **Forældrekommunikation og konfliktnedtrapning**

### **Taskforce-støtte til institutioner og skoler**

Der blev i 2021 etableret en taskforce-enhed, som kan yde konfliktmægling og enhedsunderstøttelse til kommunale daginstitutioner og skoler.

Taskforceindsatser igangsættes, når udfordringer på en daginstitution eller skole ikke kan løses i de lokale samarbejdsfora som forældreråd og -bestyrelse eller LokalMED og Trio. Udfordringerne vil ofte involvere kritiske forældrehenvendelser- og klager, generelt ustabilitet i drift og faglig kvalitet, intern konfliktoptrapning og uro m.fl.

Taskforcen kan træde til akut med bredspektret og skræddersyet støtte. Det kan bl.a. være støtte til kommunikation med henblik på konfliktnedtrapning, ledelsessparring- og understøttelse, forandrings- og procesledelse, bistand til overblik og planlægning, koordinering mellem supportfunktioner mv.

Taskforcen er ved den udfordrede enheds side, indtil stabilitet er genskabt, og situationen er forbedret. Det er områdechefen, der sammen med HR-chefen beslutter, om en enhed skal tilbydes taskforcesupport.

### **Indsatser for at tydeliggøre veje til dialog, samarbejde og klager**

BUU besluttede på sit møde den 20. januar 2021 i sagen om 'Implementering af initiativer som opfølgning på undersøgelser fra Intern Revision og Borgerrådgiveren' at styrke forældrekommunikationen og inddragelsen.

Forvaltningen har på den baggrund og efter særligt ønske fra LFS ledersektion gennemført en dialogproces, hvor forældre, ledere, medarbejdere og eksperter har drøftet og peget på anbefalinger til at styrke forældresamarbejdet og forældreindflydelsen i råd og bestyrelser i dagtilbud. Processen blev gennemført virtuelt i løbet af februar 2021 og bestod af interviews, workshops og en rundbordssamtale med deltagerne.

På baggrund af dialogprocessen besluttede Børne- og Ungdomsudvalget 19. maj 2021 en række tiltag for at give et 'Løft til forældresamarbejde i dagtilbud, herunder at der skulle udarbejdes procedurer for, hvordan man skal handle, hvis der opstår udfordringer i samarbejdet mellem ledere og forældre.

Der er i den forbindelse udarbejdet kommunikationsmateriale til forældre og ledere, som indeholder to dialogguides til håndtering af konflikter, hvor der blandt andet henvises til, at forældrene i sidste ende kan kontakte Den Centrale Klageenhed, hvis konflikten ikke kan løses decentralt eller i området.

Materialet blev sendt ud til de pædagogiske ledere juli 2022 sammen med en opgave om at præsentere det for det pædagogiske personale og forældreråd/-bestyrelser. Herudover opfordres de pædagogiske ledere til at bruge dialogguiden i det løbende forældresamarbejde, hænge den synligt op for forældre, vise den på forældremøder eller til konkrete forældre, når samarbejdet bliver svært.

Dialogguiden er desuden tilgængelig for forældre på Københavns Kommunes hjemmeside sammen med en kort informationstekst om håndtering af konflikter.

### **Kompetenceudvikling af medarbejdere i Styrket Forældrekontakt**

Kompetenceudvikling af medarbejdere i Styrket Forældrekontakt  
Forvaltningens fokus er fortsat rettet mod kompetenceudvikling i hele organisationen ift. anvendelsen af metoden Styrket Forældrekontakt. Metoden indeholder greb til at forebygge og håndtere konfliktfyldt

samarbejde med borgere, herunder anvendelse af mæglingslignende teknikker.

Med henblik på at styrke klagesagsbehandling og øge borgertilfreds-  
heden har forvaltningen fokus på den konfliktnedtrappende kommunika-  
tion og dialogen med forældrene, hvis der opstår udfordringer i samar-  
bejdet. Kompetenceudviklingen er i 2022 gennemført for ca. 25 ledere  
af skole- og dagtilbud i alle områder i samarbejde med Arbejdsmiljø  
København (AMK).

I 2023 tilbydes workshops på udvalgte af de arbejdspladser, hvor le-  
derne i 2022 var på kursus for at udbrede metoden til hele arbejdsplad-  
sen. Derudover vil et begrænset antal arbejdspladser, hvor konfliktni-  
veauer er højt, få tilbudt et større forløb for hele arbejdspladsen i 2023.

## **Klagesagsregistrering og journalisering**

### **Klagesagsregistrering i områdeforvaltningerne**

Med henblik på at tilvejebringe et samlet overblik over klager i forvalt-  
ningen implementerede Den Centrale Klageenhed per den 1. septem-  
ber 2021 en ny praksis for klagesagsregistrering på skole- og dagtil-  
budsområdet i områdeforvaltningerne.

Baselinen pr. 1. september 2021 anvendes derfor som udgangspunkt  
for at vurdere fremskridt i klagesagsregistreringen på dagtilbuds- og  
skoleområdet i områdeforvaltningerne.

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

Den Centrale Klageenhed har, via det juridiske netværk, udvidet den nye  
klagesagsregistrering til også at omfatte andre typer for klager, der  
modtages i områderne. Dette med henblik på at søge at tilvejebringe et  
samlet overblik over områdernes klagesager. Den nye praksis for regi-  
strering for øvrige klagesager har været gældende siden 1. september  
2022.

Formålet med den nye praksis for er, at forvaltningens klagesagsbe-  
handlere foretager en ensartet registrering af klagerne, hvilket giver  
mulighed for at skabe et tværgående overblik over de igangværende sa-  
ger i områderne. Den ensartede registreringspraksis kan ligeledes skabe  
bedre grundlag for data til ledelsesinformation mv. Den juridiske sup-  
portfunktion i ARC vil benytte de juridiske netværksmøder til løbende at  
sikre, at den nye registreringspraksis bliver anvendt korrekt.

### **Klagesagsregistrering i centralforvaltningen**

Den Centrale Klageenhed undersøgt, hvordan forskellige enheder i for-  
valtningen håndterer klagesager. Formålet med kortlægningen har

været at tilvejebringe et samlet overblik over klager i forvaltningen. Klageenheden har på baggrund af kortlægningen bedt de enkelte teams om at udarbejde lokale definitioner af klagebegrebet, hvori de fastslår, hvornår en henvendelse i deres enhed skal behandles som en klage. De enkelte enheder har ligeledes skulle tage stilling til, hvor deres klagesager journaliseres.

Herudover vil alle enheder fremover arbejde med en model, hvor en borger ved tvivlstilfælde vil blive spurgt henvendelsen skal betragtes som en klage.

Klageenheden har bistået enhederne med dette arbejde og kvalitets-tjekket de lokale definitioner og retningslinjer for journalisering. Kortlægningen og enhedernes arbejde med fastsættelse af en definition har medvirket til en ensretning af arbejdsgangen i de enkelte enheder og skabt større opmærksomhed omkring korrekt journalisering.

### **Journaliseringsprojekt**

For at sikre en højere grad af dokumentation og journalisering, og for efterfølgende at kunne understøtte de decentrale enheder fra centralt hold (f.eks. i forbindelse med aktindsigtssager), arbejdes der på et projekt, der sigter mod at give de decentrale enheder enkle og brugervenlige værktøjer, der gør det muligt at løse dokumentationsopgaven på en nem og ensartet måde.

Formålet med projektet er således at etablere systemunderstøttelse af dagtilbud og skoler der sikrer, at pædagogiske medarbejdere og lærere kan samarbejde om den relevante dokumentation om det enkelte barn på en sikker, standardiseret og lovmedholdelig måde. Der gennemføres et pilotprojekt med et potentielt system i perioden september-november 2023. Der gennemføres et pilotprojekt med et potentielt system i perioden september-november 2023.

---oo0oo---

Det er ikke muligt at give et samlet estimat på, hvad sagsbehandlings-initiativerne har kostet af administrative prioriteringer opgjort i kroner.

En stor del af initiativerne, der vedrører forvaltningens klagesagsbehandling og -registrering, kræver dog et stort ressourcetræk og drives af Den Centrale Klageenhed, som har en årlig bevilling på 2,5 mio. kr. i 2022-2025.