



Notat

Anbefalinger til Børne- og Ungdomsforvaltningen til forbedring af forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening

Børne- og Ungdomsforvaltningen og Borgerrådgiveren har løbende været i konkret dialog om initiativer til forbedring af forvaltningens sagsbehandling og borgerbetjening siden februar 2021.

Borgerrådgiveren har i perioden siden da haft mangesidede drøftelser med og besvaret en lang række anmodninger fra forvaltningen, herunder

- rådgivet og drøftet relevante emner med forvaltningen inden for emneområderne jura, adfærd, organisation og setup,
- redegjort for og uddybet baggrunden for og betydningen af Borgerrådgiverens bemærkninger i beretningen for 2020,
- gennemgået 37 konkrete sager fra beretningsåret 2020 for forvaltningen og fremsendt lister med oplysninger om disse sager, herunder om udfaldet af sagerne hos Borgerrådgiveren, til forvaltningen,
- peget forvaltningen i retning af mere relevant information mv. samt
- tilbudt en skriftlig redegørelse (hvilket forvaltningen dog ikke har taget imod).

Børne- og Ungdomsforvaltningen og Borgerrådgiveren har imidlertid meget forskellige opfattelser af, hvad der er sagt, skrevet og sket i perioden fra februar 2021 til maj 2022. Det har ført til, at forvaltningen har orienteret Børne- og Ungdomsudvalget om forhold, som Borgerrådgiveren ikke kan kende, herunder *"at det ikke er lykkedes forvaltningen at få dialog med Borgerrådgiveren om opfølgning på Borgerrådgiverens seneste årsberetning"*.

På det tidspunkt, hvor forvaltningen oplyste udvalget herom, havde der således allerede været afholdt tre møder mellem forvaltningen og Borgerrådgiveren og udvekslet ca. 30 e-mails (svarende til mere end 15 af folkeskolens normalsider i omfang).

27. juni 2022

Sagsnummer

2021-2021-0135623

Dokumentnummer

2021-2021-0135623-36

Borgerrådgiveren finder det ukonstruktivt at fortsætte striden om dette og har derfor taget initiativ til et møde med forvaltningen med henblik på at kunne fortsætte og uddybe sin sparring og konsultative bistand til brug for forvaltningens arbejde med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Borgerrådgiveren og forvaltning afholdte på den baggrund møde den 10. juni 2022.

Forvaltningens oplysning til Børne- og Ungdomsudvalget, om at det *ikke er lykkedes at få dialog* med Borgerrådgiveren, giver imidlertid anledning til bekymringer om, i hvilket omfang forvaltningen har noteret sig Borgerrådgiverens bemærkninger, anbefalinger mv. igennem det seneste ca. 1½ år.

Af hensyn til klarhed og for at undgå misinformation har Borgerrådgiveren derfor gentaget de væsentligste anbefalinger, som har været drøftet med forvaltningen siden februar 2021, i skematisk form nedenfor.

En væsentlig del af dem blev senest gentaget mundtligt på det fjerde møde mellem Børne- og Ungdomsforvaltningen og Borgerrådgiveren den 10. juni 2022.

Anbefalinger, der har været fremsat flere gange over for forvaltningen, er forsynet med fodnoter med relevante årstal.

Anbefalingerne er for overskuelighedens skyld inddelt i kategorierne:

- Jura, adfærd mv.
- Setup og organisation
- Brug og udbredelse af Borgerrådgiverens KlarRet

Fremsatte anbefalinger vedrørende jura, adfærd mv.

Anbefaling jura, adfærd mv.	Borgerrådgiverens vurdering af status for forvaltningens eventuelle iværksættelse af anbefalingen
Efterlevelse af <u>Borgerrepræsentationens beslutning</u> fra 2013 om at alle relevante medarbejdere skal deltage på kurser i god sagsbehandling.	Forvaltningen har oplyst, at Borgerrepræsentationens beslutning – om at der løbende skal udbydes obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling både til nye og til erfarne sagsbehandlere – nu efterleves ¹ .
<u>Journalisering</u> bør være mulig i alle dele af forvaltningen.	Ikke aktuelt opfyldt ² .
<u>Journalisering</u> bør foregå konsekvent og korrekt i alle dele af forvaltningen.	Ikke opfyldt ³ .
<u>Kommunens værdigrundlag</u> (respekt, ligeværdighed, dialog og tillid) bør være kendt og efterlevet i alle dele af forvaltningen.	Medarbejdere i BUF synes generelt at bekende sig til værdierne, men kendskabsgraden til Borgerrepræsentationens formulerede værdigrundlag, som potentielt kan styrke dialogen, er ukendt.
<u>Fokus på, hvad borgeren ønsker at opnå</u> med sin klage.	Klageenheden arbejder på at sikre, at alle borgernes klagepunkter besvares af forvaltningen. I tillæg hertil anbefales fokus på borgerens interesser.
Forvaltningen bør indarbejde Styrket Borgerkontakt som metode.	Iværksat (Styrket Forældrekontakt).
Fokus på embedsmandsdyderne (kodeks VII og kommunens tilsvarende Kodeks for forvaltningens rådgivning og bistand til Borgerrepræsentationen, udvalgene, overborgmesteren og borgmestrene) ⁴ .	Kan ikke vurderes generelt, men udfald ift. principperne om sandhed, ansvar og ledelse, udvikling og samarbejde samt åbenhed om fejl kan potentielt fratage forvaltningen læringsmuligheder og påvirke det politiske niveau's mulighed for at træffe beslutninger på et kvalificeret og oplyst grundlag.
Forvaltningens fokus bør naturligvis være på barnet, men <u>husk, at forældre ofte opfatter sig selv som – og er – unikke ressourcer</u> i forhold til, hvad der er bedst for barnet, og at manglende anerkendelse heraf ofte vil opleves som udtryk for, at forvaltningen ikke har (tilstrækkeligt) fokus på barnet.	Kan ikke vurderes.

¹ Anbefalet i 2013, 2017 og 2021.

² Udfordringen er første gang identificeret i 2014. Det er oplyst, at forvaltningen nu (2022) har sikret, at decentrale enheder nu kan journalisere lovligt i AULA.

³ Udfordringen er første gang identificeret på forvaltningsniveau i 2014.

⁴ Pligterne i kodeks gælder generelt for alle ledere og medarbejdere. Kodekset tager udgangspunkt i pligter, der gælder for embedsmænd og -kvinder i almindelighed, og retter sig derfor til alle ansatte i kommunen – uanset at enkelte af pligterne er særligt relevante for ledere og medarbejdere med tæt kontakt til kommunens politiske ledelse.

Fremsatte anbefalinger vedrørende setup og organisation

Anbefaling setup og organisation	Borgerrådgiverens vurdering af status for forvaltningens eventuelle iværksættelse af anbefalingen
Formulere <u>mål for ønsket kvalitetsniveau</u> (hvad ønsker forvaltningen at være kendt for fsva. dialog, borgerbetjening og sagsbehandling?).	Ikke iværksat ⁵ .
Mål for ønsket kvalitetsniveau bør være <u>udmeldt</u> i organisationen tillige med tilkendegivelser fra ledelsen om, at dette er prioriteret.	Ikke iværksat ⁶ .
<u>Opgørelse af antal klagesager.</u>	Delvist iværksat. ⁷
<u>Indsamling af statistik eller lignende varigt overblik over klagesager til læringsformål</u> - indsamlingen bør udføres systematisk og for hele forvaltningen. Mulige løsninger drøftet.	Ikke iværksat ⁸ .
<u>Systematisk evaluering af klagesager</u> for at uddrage generelle erfaringer om gentagne fejl, generelle udfordringer mv.	Iværksat efteråret 2021 ⁹ .
<u>Systematisk afrapportering</u> om sagstal, statistiske nøgletal, tendenser i sagerne og overordnede konstateringer om fejl og udfordringer <u>til direktion og udvalg.</u>	Ikke iværksat, men planlagt efteråret 2022 ¹⁰ .
<u>Sikring af organisatorisk læring</u> om dialog, borgerbetjening og sagsbehandling.	Delvist iværksat (Den Centrale Klageenheds understøttende arbejde, roadshows, juridisk netværk samt overvejelser om klagedrevet innovation).
<u>Klarhed om klageenhedens formål og rolle</u>	Iværksat ¹¹ .
Medarbejdere og borgere bør have let adgang til information om klageenheden, herunder hvornår den kan aktiveres, og hvad det betyder for borgerens rettigheder ift. hhv. formalitets, adfærds- og realitetsklager.	Iværksat ¹² .
<u>Fokus på eventuel tavshedskultur</u> , som hindrer, at relevant information om udførelse af kerneopgaver og borgerbetjening i almindelighed når ledelsen, og at relevante faglige drøftelser og læring derfor ikke finder sted.	Borgerrådgiveren ser konkrete indikationer på, at medarbejdere og ledere afstår fra at udtale sig kritisk om egen forvaltning af frygt for repressalier.
Indarbejdelse af MiniFOKUS som metode i arbejdet med klager på alle niveauer.	Ikke iværksat.

⁵ Anbefalet i 2013, 2015, 2017, 2021 og 2022.

⁶ Anbefalet i 2013, 2015, 2017, 2021 og 2022.

⁷ Forvaltningen overvejer fortsat, hvordan alle relevante klagesager kan registreres/optælles, idet forvaltningen i dag alene opgør en delmængde af det samlede klagetal.

⁸ Anbefalet i 2013, 2015, 2017, 2021 og 2022.

⁹ Anbefalet i 2013, 2015, 2017, 2021 og 2022.

¹⁰ Anbefalet i 2021 og 2022.

¹¹ Anbefalet i 2021.

¹² Anbefalet i 2021.

Fremsatte anbefalinger vedrørende brug og udbredelse af Borgerrådgiverens KlarRet

Udover ovennævnte anbefalinger har Borgerrådgiveren stillet sine skriftlige guides, KlarRet, til rådighed for forvaltningen siden 2010.

Indholdet i KlarRet udvælges på baggrund af Borgerrådgiverens iagttagelser i forvaltningerne og tager afsæt i borgernes retssikkerhed og oplevelser med kommunen.

KlarRet er en guide med værktøjer i forhold til, hvordan de fejl, Borgerrådgiveren har iagttaget, kan undgås eller minimeres.

Det er målet, at KlarRet skal medvirke til at give medarbejderne konkrete værktøjer og en større indsigt i forvaltningsretten, som kan lette deres hverdag. Men det er også målet, at KlarRet skal komme borgerne til gode ved at højne retssikkerheden i mødet med kommunen.

Anbefaling vedr. brug og udbredelse af Borgerrådgiverens KlarRet, hvoraf nedenstående udgivelser er af særlig relevans for Børne- og Ungdomsforvaltningen:
Forebyg konflikter mellem borger og kommune (KlarRet 24)
Håndtering af konflikter mellem borger og kommune (KlarRet 25)
Læring af konflikter mellem borger og kommune (KlarRet 26)
Regler og normer for ansatte i Københavns Kommune (KlarRet 18)
Rammerne for borgerbetjening og retssikkerhed i Københavns Kommune (KlarRet 2)
Samarbejde og koordinering i kommunen (KlarRet 20)
Det gode klagesvar (KlarRet 23)
Pligten til at svare borgerne (KlarRet 21)
Undersøgelsesprincippet (KlarRet 5)
Borgerens medvirken ved oplysning af egen sag (KlarRet 15)
Begrundelseskrav (KlarRet 17)
Forskellen på at yde vejledning og træffe afgørelse (KlarRet 16)
Klagevejledning (KlarRet 14)
Professionel skriftlig kommunikation (KlarRet 12)
Helhedsorienteret sagsbehandling og vejledning (KlarRet 10)
Kommunens notatpligt (KlarRet 6)
Kommunens vejledningspligt (KlarRet 3)

Publikationerne kan findes på [KlarRet - vejledning om forvaltningsret | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#).