

HANDOUT – ORIENTERING OM SAGER OG TEMAER TIL BORGERRÅDGIVERUDVALGET

- Fokus på retssikkerhed for skoleelever og deres forældre
- Tilsyn i sag vedrørende klage over folkeskole
- Overskuelighed i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen
- Konsultativ bistand i sag om usikker e-mail med oplysninger om etnicitet og mulig diskrimination

Fokus på retssikkerhed for skoleelever og deres forældre

Borgerrådgiveren har afsluttet en undersøgelse af klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet i Københavns Kommune og vurderer, at der er behov for et vidensløft i forhold til de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler. Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunen skærper arbejdet med at sikre, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har den fornødne viden, eller adgang til viden, om gældende ret.

Borgerrådgiveren har i et tilsyn iværksat af egen drift haft fokus på retssikkerhed for skoleelever og deres forældre og har undersøgt, hvordan behandling, koordinering og læring af klagesager på folkeskoleområdet sker i Børne- og Ungdomsforvaltningen. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen har fokus på behandlingen af klager på folkeskoleområdet, men at det er muligt at forbedre elevernes og forældrenes retssikkerhed ved at sikre et fortsat og yderligere fokus på vidensdeling og læring.

Korrekt vejledning af borgerne om deres rettigheder og mulighed for at klage over eksempelvis en skoleleders beslutning eller sagsbehandlingen i en sag forudsætter – ud over viden om særlovgivningen på folkeskoleområdet – tilstrækkelig kendskab til forvaltningsretten. Enhver medarbejder bør være i stand til at erkende manglende eller utilstrækkelig viden og opsøge vejledning og svar andetsteds, når egen usikkerhed om et givent spørgsmål eller en ukendt problemstilling opstår. Manglende eller utilstrækkelig viden om de forvaltningsretlige regler har konsekvenser for borgernes retssikkerhed.

En del af de basale krav til sagsbehandlingen understøtter desuden den gode borgerbetjening. Ud over forkert eller manglende vejledning kan manglende opmærksomhed på kravene også føre til en dårlig oplevet borgerservice. For eksempel hvis et møde må afbrydes på grund af usikkerhed om adgangen til at lade sig repræsentere eller medbringe bisidder, hvis borgeren ikke modtager relevant information om sagsgange, klagemuligheder, eller hvis en konkret indsigelse besvares med tilbagemelding om, at kommunen beklager borgerens oplevelse uden udtrykkeligt at forholde sig til klagens berettigelse. Det er forhold, som kan påvirke borgernes tillid til kommunen. En tillid kommunen i enhver henseende bør værne om.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er behov for en større viden om de forvaltningsretlige regler for sagsbehandling på folkeskoleområdet. Borgerrådgiveren har derfor anbefalet, at forvaltningen skærper arbejdet med at sikre, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har den

nødvendige viden til at vejlede borgerne og behandle klager i overensstemmelse med reglerne. Borgerrådgiveren har også anbefalet, at forvaltningen sikrer, at den viden, klager på området giver, i højere grad bliver delt med skoleledere og andre relevante medarbejdere, så der sker en kontinuerlig læring. Ligesom det er anbefalet, at ledere og medarbejdere har tilstrækkelig viden om adgangen til og om indholdet af de værktøjer, der er tilgængelige eksempelvis på forvaltningens intranet.

Borgerrådgiveren har bedt om underretning om, hvad anbefalingerne giver anledning til.

Folketingets Ombudsmand har også netop nu fokus på retssikkerheden for børn og deres forældre og hjælper i et samarbejde med Ministeriet for Børn og Undervisning landets folkeskoler med at få styr på retssikkerheden. Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen udtalte primo april blandt andet, at ”Der tegner sig et mønster af, at folkeskolerne rent juridisk har svært ved at håndtere de alvorlige sager. Vi ser en række eksempler på, at skoler ikke overholder vigtige regler som notatpligt, partshøring og begrundelse. Væsentlige retssikkerhedsgarantier for eleverne og deres forældre bliver dermed ikke respekteret”.

I Københavns Kommune har vi bl.a. i kraft af Borgerrådgiverens undersøgelse allerede nu en viden om, hvor der er udfordringer og dermed, hvor der er behov for opfølgning og forbedring.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2015-0087352)

Tilsyn i sag vedrørende klage over folkeskole

Borgerrådgiveren har afsluttet en undersøgelse i en konkret borgersag vedrørende klage over en folkeskole.

Borgerrådgiveren kritiserede forvaltningen og fremsatte nogle anbefalinger til forvaltningen for at undgå lignende fejl i fremtiden. Borgerrådgiverens kritik vedrørte følgende: Lang sagsbehandlingstid, manglende foranstaltninger for at fremme den pædagogisk- psykologiske vurdering, skoleleders beslutning om ikke at iværksætte foranstaltninger, før den pædagogisk-psykologiske vurdering blev afgivet, manglende skriftlige handlingsplaner og manglende journalisering, manglende inddragelse samt fremsendelse af personfølsomme oplysninger via ukrypteret e-mail.

(Borgerrådgiverens sag nr. 2015-0166823)

Overskuelighed i Digital Post-løsninger til kommunikation med kommunen

Borgerrådgiveren vil undersøge, hvorvidt kommunen lever op til målet i egen service- og kanalstrategi om at ”gøre det nemt at være digital københavn” for så vidt angår borgernes mulighed for at komme i kontakt med kommunen, herunder kommunens enkelte enheder, når det gælder kommunikation via Digital Post.

Borgerrådgiveren har, som det er besluttet med egen drift-planen for 2016, iværksat en undersøgelse af overskueligheden i de Digital Post-løsninger, der er til rådighed for borgere, som ønsker at kontakte kommunen ad denne kanal.

Undersøgelsen vil foregå som en inspektion, hvor Borgerrådgiveren via nedslag på henholdsvis kommunens hjemmeside kk.dk og i kontaktmulighederne til kommunen via borger.dk/e-Boks vil undersøge, hvordan borgerne er stillet i forhold til dels at anvende Digital Post i kommunikationen med kommunen og dels, hvorvidt der er tilstrækkelig overskuelighed i forhold til at finde ud af, hvor man som borger skal henvende sig med hvad. Et væsentligt element i denne sammenhæng er den oplysning og vejledning, borgeren har adgang til på de disse platforme og gennemsigtigheden i navngivningen af de enkelte enheder, som kommunen stiller digitale kontaktmuligheder til rådighed i forhold til.

Undersøgelsen vil tage udgangspunkt i en række nedslag og praktiske tests og vil desuden i høj grad basere sig på Økonomiforvaltningens og Kultur- og Fritidsforvaltningens svar på en række spørgsmål, hvorefter der – i det omfang det er relevant – vil ske opfølgning.

Borgerrådgiveren har bedt forvaltningerne sende deres svar på de stillede spørgsmål inden udgangen af maj 2016.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2016-0000460)

Konsultativ bistand i sag om usikker e-mail med oplysninger om etnicitet og mulig diskrimination

Borgerrådgiveren rådgiver og vejleder til stadighed på alle niveauer i forvaltningerne om, hvordan vi passer på de oplysninger, som borgerne betror os, herunder ved brug af sikker digital kommunikation.

Oplysninger om borgernes mellemværender med kommunen har ofte følsom karakter og skal dermed behandles fortroligt. Er der tale om følsomme personoplysninger, indebærer det bl.a., at der kun må kommunikeres digitalt, hvis oplysningerne krypteres og dermed sendes sikkert. Det vil i praksis ofte sige via Digital Post.

Medarbejderne ved Borgerrådgiveren støder imidlertid fortsat alt for ofte på sager, der handler om andre forhold, men hvor det af sagernes dokumenter fremgår, at forvaltningen enten ikke kender eller blot ikke respekterer gældende ret på området. I sådanne tilfælde vil Borgerrådgiveren oftest fokusere på borgernes centrale klagepunkter, mens spørgsmål vedrørende ulovlig håndtering af personoplysninger blot tages uformelt med de ansvarlige i forvaltningen.

Det skete i en sag, hvor et forældrepar klagede over manglende dialog samt mulig etnisk diskrimination i forhold til en af kommunens folkeskoler. Her fremgik det, at flere svar fra en direktør (og udarbejdet i Ledelsessekretariatet) var sendt til forældrenes hotmail-adresse. Borgerrådgiverens medarbejder gjorde i forbindelse med dialogen med forvaltningen opmærksom på problemet, og oplyste videre, at man gik ud fra, at lignende fejl ikke ville gentage sig. Det kan til baggrund nævnes, at samme problemstilling tidligere var bragt uformelt op i forhold til andre centrale medarbejdere i Børne- og Ungdomsforvaltningens Ledelsessekretariat, og at det i den forbindelse blev oplyst, at man var bekendt med gældende ret på området, men ikke havde haft opmærksomhed på at praktisere den.

(Borgerrådgiverens sagsnummer 2016-0044882)