



19-09-2016

**Svar til brug for Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling**

Sagsnr.  
2016-0252805

Borgerrådgiveren har den 15. juni 2016 iværksat en egen drift-undersøgelse med henblik på at undersøge, i hvilket omfang og hvordan forvaltningerne har realiseret Borgerrepræsentationens beslutning på møde den 20. juni 2012 om obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling.

Dokumentnr.  
2016-0252805-12

Sagsbehandler  
Lone Ahm Hansen

I den forbindelse beder Borgerrådgiveren kommunens forvaltninger om svar på en række spørgsmål med henvisning til teksten i indstillingen til Borgerrepræsentationen tilbage i 2012 om handlingsplan for god sagsbehandling i Københavns Kommune (2012-1649), hvor der – som et blandt flere forslag er anført følgende;

**”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.”

Indledningsvis skal forvaltningen for god ordens skyld henvise til den uddybning af handlingsplanens afsnit om uddannelse, som fremgår af afsnittene 3 og 3.1 i indstillingens bilag ”Forslag til handlingsplan for forbedring af sagsbehandlingen i KK.”

Her anbefales det bl.a., at uddannelse til sikring af god sagsbehandling ikke alene omhandler tværgående kurser om forvaltningsret, men også kurser, der tager udgangspunkt i sagsbehandlerens hverdag og målrettes de deltagende kursister/sagsbehandlere.

Forvaltningens undervisningsindsats inden for god sagsbehandling har siden 2012 dels omfattet kursusforløb med ”rent” fokus på de forvaltningsretlige aspekter inden for kommunal sagsbehandling og dels uddannelsesforløb og kurser, der behandler forvaltningsretlige sagsbehandlingsaspekter med udgangspunkt i – eller i kombination med - undervisning inden for forskellige sagsbehandleres (visitorers) arbejdsområder og tilknyttede værktøjer fx brug af den social- og sundhedsfaglige dokumentationsmetode ”fælles sprog”, e-doc og forvaltningens borgerjournal-og styringssystem (KOS2).

**Adm.center - Juridisk - Afdeling**

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Direkte telefon  
3530 3802

E-mail  
DH66@suf.kk.dk

EAN nummer  
5798009291004

www.kk.dk

Som eksempel kan det nævnes, at centralforvaltningens juridiske afdeling i tilknytning til de mange e-doc kurser, der tilbydes om brug af e-doc journalsystemet, har undervist e-doc vejledere og undervisere i de forvaltningsretlige forhold, der knytter sig til journalisering mm., og som man derfor skal være opmærksom på uanset hvilke tekniske muligheder mm., som IT systemet har.

Undervisning i forvaltningsretlige emner til forvaltningens sagsbehandlere, der beskæftiger sig med borgerrettet sagsbehandling - foregår således løbende, men indhold og omfang kan jfr. ovenfor divergere i forhold til aktuelle forhold og behov.

Endelig tilbydes sagsbehandlere i forvaltningens enheder i en række tilfælde kurser ud fra pågældendes individuelle behov for kompetenceløft

Forvaltningens besvarelse af Borgerrådgiverens spørgsmål skal således suppleres med de svar om mere lokale undervisningsinitiativer mm. der fremgår af forvaltningens svar til evalueringsmodellen FOKUS ( primært under afsnit C, om ”Medarbejdernes kendskab til minimumskravene til kvalitetsniveauet i sagsbehandlingen og/eller borgerbetjeningen”).

- **Hvilke kurser udbyder forvaltningen løbende inden for god sagsbehandling**

- 1) God sagsbehandling**

Juridisk Afdeling har gennemført kurset for sagsbehandlende visitatorer og ergoterapeuter mm. fra lokalområdernes visitationer og Hjælpecenteret. I 2016 udvides kredsen til også at omfatte Centralforvaltningens visitatorer og udskrivningskoordinatorer. Det er samtlige medarbejdere (nye som gamle), der deltager i undervisningen.

Der undervises i sagsbehandlingsregler, som er relevante for de sagstyper, som visitatorerne sidder med og herunder sagsbehandlingsregler i forvaltningsloven, offentlighedsloven og persondataloven. Der er således fokus på partsbegrebet, habilitet, partsrepræsentation, vejledning og rådgivning, sagsoplysning, partshøring, afgørelsens begrundelse og klageregler.

Undervisningen er ikke tænkt som den grundlæggende indføring i sagsbehandling<sup>1</sup>, men som et ”brush-up” på reglerne, og det er et væsentligt element, at der er adgang til at stille spørgsmål og drøfte problematikker, som sagsbehandlerne møder i hverdagen.

Powerpoints, der benyttes på kurset fremgår af bilag 1.

## **2) Visitatoruddannelse**

Det tilstræbes, at alle forvaltningens visitatorer gennemgår visitatoruddannelsen, der udbydes af firmaet Vølund og Kloster.

Uddannelsens indhold er nærmere beskrevet her;

<http://volundogkloster.dk/wp-content/uploads/2016/04/VK-Brochure-Trin-1-250416.pdf>

[http://volundogkloster.dk/wp-content/uploads/2013/05/Trin\\_2\\_2016.pdf](http://volundogkloster.dk/wp-content/uploads/2013/05/Trin_2_2016.pdf)

## **3) Øvrige undervisningsforløb**

I perioden 2012 og fremad har der løbende været afviklet obligatoriske kompetenceudviklingsforløb med grundlæggende forvaltningsretlige aspekter specifikt rettet mod forvaltningens visitatorer, der varetager den borgerrettede sagsbehandling.

I 2012-2013 gennemførtes et omfattende undervisningsforløb for alle visitatorer baseret på materiale og udviklede metoder fra den daværende Styrelsen for Specialrådgivning om ”god sagsbehandling på ældreområdet”. Undervisningsforløbet indgik som en del af et samlet kompetenceudviklingsforløb i forbindelse med indførelse af vurderings- og dokumentationsmetoden ”fælles sprog 2”.

<https://www.yumpu.com/da/document/view/30105608/god-sagsbehandling-pa-aeldreområdet-socialstyrelsen>

Forvaltningen har i 2014 iværksat et fasebaseret undervisningsforløb for alle visitatorer i forbindelse med implementering af helhedssagsbehandling. Undervisningsforløbet løber fra oktober 2014 til oktober/november 2016.

Undervisningsbeskrivelse fremgår af bilag 2.

Som nævnt oven for indgår der i disse kompetenceudviklingsforløb for sagsbehandlere/visitatorer relevante elementer af de grundlæggende forvaltningsretlige aspekter og regelsæt for god borgerrettet sagsbehandling.

Derudover har forvaltningen i 2015 udbudt kurset ”styrket borgerkontakt. Kurset er i første omgang udbudt en gang til alle visitationsenheder og opfølgning kan planlægges efter behov;

[http://www.amk.kk.dk/default.asp?page=specifik\\_nyhed.asp&id=318&sektion=nyheder&em=Ny+dialogmetode+giver+bedre+borgersamtaler](http://www.amk.kk.dk/default.asp?page=specifik_nyhed.asp&id=318&sektion=nyheder&em=Ny+dialogmetode+giver+bedre+borgersamtaler)

Undervisningsbeskrivelse fremgår derudover af bilag 3.

Endelig skal det nævnes, at centralforvaltningens juridisk afdeling løbende står til rådighed i forhold til at afholde/deltage i kurser, ledermøder, temadage mm. om forvaltningsretlige og andre sagsbehandlingsrelevante emner.

Disse tiltag afholdes typisk i forbindelse med ændret lovgivning – fx i forhold til indførelse af obligatorisk afdækning af rehabiliteringspotentiale forud for tildeling af personlig og praktisk hjælp i serviceloven og ændrede regler i offentlighedsloven, forvaltningsloven og persondataloven.

- **Er kurserne rettet til nye såvel som erfarne sagsbehandlere**

Kurserne om god sagsbehandling og visitatoruddannelsen, i kraft af sin trindeling, samt de generelle tilrettelagte kompetenceudviklingsforløb retter sig såvel mod erfarne som nyansatte sagsbehandlere.

Derudover er det obligatorisk, at der i de enkelte enheder laves et introduktionsprogram for nye medarbejdere, hvor det sikres, at medarbejdere på myndighedsområder mm. ”klædes på” i forhold til at kunne levere god sagsbehandling;

<http://suf.kkintra.kk.dk/indhold/introduktion-af-nyansatte-medarbejdere-i-suf>

Endelig er der som et appendiks til brush up kurserne om god sagsbehandling for visitatorer mm. netop planlagt et mere konsulentrettet kursus, ”basal forvaltningsjura”, der afholdes den 27. september 2016. Det er tanken, at kurset tilsvarende vil blive udbudt løbende;

<http://sufakademi.suf.kk.dk/DetailKursus.aspx?id=99675&sitepath=Administration>

- **Med hvilken frekvens afholdes kurserne**

Kurset ”god sagsbehandling” blev udviklet på baggrund af den handlingsplan, som Borgerrepræsentationen behandlede på mødet i juni måned 2012 og kurset blev første gang afholdt medio 2012.

Da kurset afvikles sideløbende med de øvrige undervisningstiltag for visitatorer m.fl. i forhold til at sikre kvalificeret borgerrettet sagsbehandling har forvaltningen fundet, at en tilstræbt frekvens med et kursustilbud hvert andet år dækker behovet.

Kurset blev derfor udbudt på ny ultimo 2013 og er planlagt igen her i efteråret 2016, hvor kredsene af kursusdeltagere er udvidet til også at omfatte Centralforvaltningens visitatorer og udskrivningskoordinatorer.

- **Er kurserne obligatoriske for alle sagsbehandlere i forvaltningen og hvordan sikres det, at alle sagsbehandlere deltager i kurserne.**

Kurserne er obligatoriske i den forstand, at kurserne generelt er efterspurgt og de lokale ledere bakker op og sender alle deres medarbejdere af sted på de kurser, der arrangeres fra centralt hold (fx ”god sagsbehandling”, kurser om håndtering af e-doc, KOS2 (der forventes afløst af et nyt omsorgssystem ”Cura” i maj 2017) og undervisningsforløbet i forbindelse med implementering af helhedssagsbehandling.

- **Hvilke kurser har forvaltningen siden beslutning (dvs. efter den 20. juni 2012) løbende udbudt inden for god sagsbehandling og med hvilken frekvens.**

Der henvises til beskrivelserne oven for.

---

<sup>i</sup> Jfr. besvarelsen til FOKUS sikres medarbejdernes forudsætninger for at kunne varetage jobbet som sagsbehandler også via rekruttering ud fra deres forudgående uddannelsesmæssige og faglige baggrund, individuelt tilrettelagte oplærings- og kompetenceudviklingsforløb samt adgang til faglige retningslinjer og vejledninger (såvel værktøjer målrettet SUF som kommunens mere tværgående materiale i ”sagsbehandlingsbiblioteket”)