



Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Dato 30.09.16

Sagsnr.
2016-0252438

Dokumentnr.
2016-0252438-34

Vedrørende Borgerrådgiverens egen drift undersøgelse om forvaltningernes obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, jf. Borgerrådgiverens sagsnr. 2014-0118202

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

Det fremgår af beslutningen, at forvaltningerne forpligtes til løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling både til nye og erfarne sagsbehandlere. Følgende fremgår videre af indstillingen:

*"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."*

Borgerrådgiveren har anmodet forvaltningerne om en udtalelse om følgende:

- Hvilke kurser forvaltningen udbyder løbende inden for god sagsbehandling.
- Hvorvidt forvaltningens eventuelle kurser er rettet til nye såvel som erfarne sagsbehandlere.
- Med hvilken frekvens kurserne afholdes.
- Hvorvidt kurserne er obligatoriske for alle sagsbehandlere i forvaltningen og hvordan det sikres, at alle sagsbehandlere deltager i kurserne.
- Hvornår det enkelte kursus inden for god sagsbehandling blev afholdt første gang i forvaltningen.
- Hvilke kurser forvaltningen siden BR-beslutningen (dvs. efter den 20. juni 2012) løbende har udbudt inden for god sagsbehandling og med hvilken frekvens.

Direktionen

Rådhuset
1599 København V.

Telefon
33 66 33 66

Direkte telefon
33 66 24 55

E-mail
NinaEg.Hansen@sof.kk.dk

www.kk.dk

Borgerrådgiveren anmoder desuden om en beskrivelse af indholdet af hver enkelt af kurserne inden for god sagsbehandling, som forvaltningen på nuværende tidspunkt udbyder. Hvis forvaltningen har skriftligt materiale om indholdet af kurserne, bedes dette vedlagt.

Socialforvaltningens bemærkninger

Socialforvaltningen skal indledningsvist oplyse, at forvaltningens kurser i god sagsbehandling ikke udbydes fra centralt hold, men varetages af de enkelte borgercentre.

Det fremgår af vedlagte Bilag A, hvilke kurser om god sagsbehandling borgercentrene udbyder i 2016, samt hvilke kurser, som de har udbudt i de seneste år. Der er i bilaget henvist til 14 underliggende bilag med beskrivelser af kurserne i god sagsbehandling.

Det fremgår tillige af Bilag A, om kurserne retter sig til nye medarbejdere eller erfarne medarbejdere, eller til både nye og erfarne medarbejdere. Det fremgår desuden, om det er obligatorisk eller frivilligt at deltage i kurserne, og med hvilken frekvens kurserne udbydes.

Som det fremgår af bilaget, har kurserne ikke tilbagevendende haft samme indhold siden BR-beslutningen i 2012, men er løbende blevet udbudt med det indhold, som borgercentrene har skønnet behov for med henblik på at målrette kurserne til de sagsområder og de problemstillinger, der er oplevet vanskeligheder med i den daglige sagsbehandling.

Samlet set er det vores vurdering, at der foregår rigtig mange fornuftige initiativer i borgercentrene. Vi er rigtig glade for, at borgercentrene tager udgangspunkt i deres egne konkrete erfaringer, udfordringer og behov – det være sig ankestyrelsesafgørelser, nye vejledninger, borgerrådgiversager og konkrete erfaringer fra hverdagen – og ikke kun generelle kurser. Den viden vi får, når vi indsamler informationer til Borgerrådgiverens egen drift undersøgelser, gør dog også, at vi vurderer, at vi med fordel kan styrke de fælles kurser på tværs af forvaltningen. Disse tværgående fælles kurser i Socialforvaltningen kan styrkes, så de bedre sikrer at såvel nye som erfarne medarbejdere løbende sikres obligatorisk opkvalificering ift. retssikkerhedsområdet. Derfor har og vil forvaltningen igangsætte en række tiltag:

- Som led i forvaltningens projekt om sammenhængende sagsbehandling (FOSS) er der etableret en arbejdsgruppe, der p.t. er i gang med en revision af forvaltningens overordnede retningslinjer om sagers førelse, der er fra 2009. Retningslinjerne om sagers førelse omfatter de formelle krav til sagsførelsen og

afgørelsen, som fremgår af forvaltningsloven, offentlighedsloven, retssikkerhedsloven, persondataloven, regnskabsbekendtgørelsen på det sociale område og god forvaltningsskik. Herudover sammenkobler retningslinjerne de juridiske krav til sagsførelsen og afgørelsen med de it-værktøjer, der bruges i sagsbehandlingen, herunder CSC Social.


Retningslinjerne forventes udarbejdet og gjort elektronisk tilgængelige på forvaltningens intranet ved udgangen april 2017 sammen med en introduktion over for sagsbehandlere i borgercentre, der udfører administrativ sagsbehandling. Introduktionen af retningslinjerne over for sagsbehandlerne vil ske i et samarbejde mellem forvaltningens Center for Politik og de fire borgercentre.

Introduktionen vil ske i form af obligatoriske kurser i de forvaltningsretlige emner, som retningslinjerne omhandler. Det er tanken, at introduktionen/kurserne om retningslinjerne skal ske med inddragelse af de medarbejdere, der har deltaget i udarbejdelse af retningslinjerne. Medarbejderne er udpeget til arbejdsgruppen ud fra dels indgående juridiske kompetencer og dels indgående kendskab til de fagområder og it-systemer, som bruges i sagsbehandlingen, herunder CSC Social.

- Socialforvaltningen vil desuden tilbagevendende udbyde obligatoriske grundlæggende kurser i forvaltningsretten, som er rettet til nye og mindre erfarne medarbejdere, der i det daglige beskæftiger sig med administrativ sagsbehandling. Herudover vil der tilbagevendende blive udbudt obligatoriske ”brush-up-kurser” for mere erfarne medarbejdere, hvor særlige problematikker inden for forvaltningsretten og de tilkendegivelser, som f.eks. Borgerrådgiverens undersøgelser viser, kan drøftes med henblik på at sikre kvaliteten i sagsbehandlingen. De tilbagevendende kurser med det primære omdrejningspunkt i forvaltningsretten tænkes etableret i løbet af 2017. Hyppigheden af kurserne henover året er endnu ikke fastlagt.
- Socialforvaltningen vil endvidere i den fælles introdag for nye medarbejdere indlægge en kort gennemgang af de grundlæggende principper i forvaltningsretten.
- Socialforvaltningen har også nedsat en arbejdsgruppe, der har fået til opgave at fremkomme med et nyt risikobaserede ledelsestilsyn i personsager med en udvidet undersøgelseskabelon, hvor også formelle krav til sagsbehandlingen skal tjekkes. Der vil således i Socialforvaltningens fremtidige ledelsestilsyn også være fokus på de formelle krav til sagsbehandlingen, hvorved der opnås viden

om, hvor der skal sættes målrettet ind for at videreudvikle kvaliteten i sagsbehandlingen.

Venlig hilsen



Nina Eg Hansen

Bilag A

Socialforvaltningens kurser inden for god sagsbehandling.

Nedenfor er beskrevet aktuelle kurser i 2016 inden for god sagsbehandling og kurser om god sagsbehandling, som har været afholdt inden de seneste år i borgercentre.

Borgercenter Voksne

Borgercenter Voksne blev etableret den 1. maj 2015, og omfatter blandt andet det tidligere Socialcenter København og Rådgivningscenter København.

Vedrørende kurser om god sagsbehandling i 2016

Borgercenter Voksne afholder 6 gange om året et introkursus for alle nye medarbejdere. Kurset har fokus på borgernes retssikkerhed og de dertil tilknyttede bestemmelser, jf. vedlagte bilag 1. Kurset er obligatorisk for alle nyansatte.

Borgerrådgiveren har den 9. juni 2016 undervist en af borgercentrets enheder om forvaltningsretlige afgørelser på det sociale område, herunder om begrundelse, opbygning af afgørelsen og sprogbrugen, ligesom Borgerrådgiveren den 23. september 2016 har undervist i tavshedspligt, videregivelse af oplysninger, notatpligt, aktindsigt, journalisering og helhedsorienteret sagsbehandling. I kurserne har deltaget såvel nye som erfarne medarbejdere.

Der har i foråret 2016 været afholdt et pilotkursus for sagsbehandlere, medarbejdere i udførerfunktion og udgående medarbejdere. Kurset har haft fokus på god sagsbehandling med afsæt i magtanvendelse, notatpligt, tavshedspligt og videregivelse af oplysninger. Kurset vil blive tilbudt fast, men hyppigheden af kurset er endnu ikke fastlagt.

Borgercenter Voksne har oplyst, at de fast vil afholde 2 årlige kurser om sagsbehandlingsregler - for både udgående medarbejdere og sagsbehandlere - med fokus på forvaltningsloven, offentlighedsloven, retssikkerhedsloven og persondataloven.

Samtidigt hermed arbejder Borgercenter Voksen løbende på at udvikle obligatoriske kurser med henblik på en endnu bedre sagsbehandling.

Vedrørende kurser om god sagsbehandling i de seneste år

Det kan oplyses, at der i 2011-2012 har været afholdt kurser i systematisk sagsbehandling og socialfaglig kvalitet i Socialcenter København og Rådgivningscenter København, jf. vedlagte bilag 2, og at der i 2013-2014 har været afholdt kurser om sagsbehandlingsregler for sagsbehandlere og udgående medarbejdere i det daværende Socialcenter København, jf. vedlagte bilag 3.

Herudover har Borgerrådgiveren i oktober 2014 holdt et kursus i Rådgivningscenter København om videregivelse af oplysninger, notatpligt, aktindsigt, journalisering og helhedsorienteret sagsbehandling, jf. vedlagte bilag 4.

Det har endvidere i maj - juni 2015 været holdt kurser om sagers førelse, herunder om journalisering, notatpligt, partshøring, begrundelse, grundlæggende forvaltningsretlige principper og aktindsigt m.v. for både myndigheds- og udførersagsbehandlere i Borgercenter Voksne (tidl. Rådgivningscenter København), jf. vedlagte bilag 5.

Borgercenter København har desuden løbende holdt kurser med fokus på god sagsbehandling, men de har ikke i alle tilfælde været systematiske og fortløbende med samme indhold.

Borgercenter Handicap

Borgercenter Handicap blev etableret den 1. marts 2015, og omfatter blandt andet det tidligere Handicapcenter København.

Vedrørende kurser om god sagsbehandling i 2016

Borgercenter Handicap udbyder på nuværende tidspunkt 15 kurser/workshops, hvoraf 7 er rettet mod nye medarbejdere herunder en velkomstdag, jf. vedlagte bilag 6.

Introduktionen til nye medarbejdere indeholder blandt andet introduktion til sagers førelse og dermed forvaltningsretten. Derudover er det fælles for de fleste kurser m.v., at forvaltningsretten indgår i forbindelse med temaet, men at det faglige fokus varierer i forhold til de enkelte bestemmelser og temaer.

Kurserne afholdes løbende henover året med en frekvens på 1, 2, eller 3 måneder. Et enkelt kursus, ”Knæk de kulturelle koder”, afholdes en enkelt gang årligt.

Der afholdes obligatoriske kurser for alle nye medarbejdere. Dette sker ved tilmelding fra afdelingen i forbindelse med introprogrammet.

For erfarne medarbejdere er kurserne og workshops frivillige. Opfordring til deltagelse kan være et punkt til drøftelse i forbindelse med MUS eller den løbende sagsgennemgang i øvrigt.

Det nuværende kursusprogram er blevet udbudt med virkning fra 2016. Ud over kursusprogrammet iværksættes der også målrettet undervisning i udvalgte bestemmelser eller på udvalgte områder, hvis der viser sig at være behov for dette.

Derudover arbejdes der med sidemandsoplæring af nye medarbejdere, så nye medarbejdere får mulighed for sidemandsoplæring af udvalgte medarbejdere, og så det sikres, at de udover introduktionskurset også modtager træning i at benytte de forvaltningsretlige regler i praksis.

Vedrørende kurser om god sagsbehandling i de seneste år

Efter BR-beslutningen den 20. juni 2012 blev der på MED udvalget i august 2012 besluttet at opstarte en række introduktionsdage til nye medarbejdere. Introduktionsdagen bestod af 4 dage, hvor medarbejderen blev præsenteret for daværende Handicapcenter Københavns rammer, opgaver og målgrupper, sagers førelse og Lean, jf. vedlagte bilag 7. Denne introduktionsform blev brugt med mindre justeringer indtil udgangen af 2015.

Samtidig med, at daværende Handicapcenter København udbød egne kurser, havde nye medarbejdere tillige mulighed for at deltage på Socialforvaltningens [fælles introprogram for nye medarbejdere](#). Der var i perioden 2011 til 2014 en tre dages introduktion for nye medarbejdere, hvor også viden om overordnet jura i form af notatpligt, videregivelse af oplysninger, vejledningspligt m.v. var et tema. Målgruppen var ansatte i de daværende myndighedscentre, den daværende sociale hjemmepleje samt medarbejdere i de centrale kontorer i Bernstorffsgade.

Borgercenter Børn og Unge

Borgercenter Børn og Unge blev etableret den 1. marts 2015, og omfatter blandt andet det tidligere Børnefamiliecenter København.

Vedrørende kurser om god sagsbehandling i 2016

Borgercenter Børn og Unge udbyder som udgangspunkt 1 gang halvårligt et 4 dages kursus for nye medarbejdere, hvor der blandt andet gives en introduktion til det fælles faglige fundament for det sociale arbejde i Borgercenter Børn og Unge, herunder også indblik i juraen, jf. vedlagt bilag 8.

Til nye medarbejdere udbydes også 1-2 gange halvårligt et 2 dages kursus i introduktion til CSC Social. Kurserne er obligatoriske for nye medarbejdere, jf. vedlagte bilag 8.

Derudover udbyder borgercentret en række kurser i god sagsbehandling, som retter sig til både nye og erfarne medarbejdere. Kurserne er frivillige, men det kan af den lokale ledelse vurderes, at det er obligatorisk for medarbejderen at deltage i kurset, jf. vedlagte bilag 8. Det drejer sig om

- Netværksmøder (1 dages kursus, udbydes 1 gang halvårligt)
- Den løsningsfokuserede metode og Signs of Safety (1 dages kursus, udbydes 1 gang halvårligt)
- Børnesamtalen (2 dages kursus, udbydes 1 gang halvårligt).

Der udbydes også praksisnær kompetenceudvikling, hvor det er den enkelte børnefamilieenhed, der kan bestille et særligt forløb, som foregår i den enkelte enhed og som er tilrettelagt efter enhedens behov. I disse forløb arbejdes der tæt på praksis med de konkrete sager, procedurer og metoder, som indgår i medarbejdernes daglige arbejde.

Som eksempler på sådanne praksisnære forløb kan nævnes den børnefaglige undersøgelse, handleplan og opfølgning, men der kan også bestilles forløb med andre temaer, som tilrettelægges i samarbejde mellem den enkelte børnefamilieenhed og staben i borgercentret. Det er den lokale ledelse, der afgør, om deltagelse i forløbet er obligatorisk eller frivilligt, men det forventes, at enhedernes sagsbehandlere og afdelingsledere/faglige koordinators deltager i undervisningen – såvel nye som erfarne medarbejdere, jf. vedlagte bilag 8.

Det er endvidere muligt for såvel enhederne, som ERFA-grupperne at bestille oplæg/kurser, ligesom staben i borgercentret af egen drift iværksætter/har iværksat kurser, som vurderes relevante ud fra konstaterede behov. Der har således i det seneste år i alle 6 enheder været afholdt ½ dags kurser om følgende, jf. vedlagte bilag 8:

- At skrive en afgørelse, lovens krav, Ankestyrelsens vejledning
- Overgrebspakken, herunder behandling af underretninger
- Det personrettede tilsyn, lovens krav mm
- Forældre- og ungepålæg.

I kurserne har deltaget sagsbehandlere og afdelingsledere/faglige koordinators – såvel nye som erfarne medarbejdere. Det er den lokale ledelse, der har afgjort, om deltagelse i kurset har været obligatorisk eller frivilligt.

Der har endvidere gennem det/de seneste år været afholdt kurser af typisk ½ dags varighed vedrørende følgende, jf. vedlagte bilag 8:

- Børn- og Ungeudvalgssager
- Efterværn
- Forvaltningsretten
- Netværksanbringelser – rammer og muligheder
- Notatpligt og journalføring
- Samvær – snitflade Statsforvaltningen/Socialforvaltningen, snitflade støttet/overvåget
- Tavshedspligt og udveksling af oplysninger
- § 11 – præsentation af indhold.

I kurserne har deltaget sagsbehandlere og afdelingsledere/faglige koordinators, foranstaltningsspersonale, ERFA-grupper – såvel nye som erfarne medarbejdere. Deltagelse i kurset har været frivilligt.

Vedrørende kurser om god sagsbehandling i de seneste år

Som det fremgår af vedlagte bilag 8, har Borgercenter Børn og Unges kurser været udbudt løbende eller efter behov siden 2012/2013, hvor centrets (daværende Børnefamiliecenter København) kompetencekatalog blev lanceret.

Borgercenter Hjemmepleje

Borgercenter Hjemmepleje blev etableret den 1. marts 2015, og omfatter blandt andet den tidligere Hjemmeplejevisitation.

Vedrørende kurser om god sagsbehandling i 2016

Introduktionskurser

Borgercenter Hjemmepleje afholder løbende hvert kvartal introduktionskurser af ca. ½ dags varighed (eftermiddag) om centrets kerneydelse, reglerne om hjemmepleje m.fl. og de forvaltningsretlige krav til afgørelsesprocessen. Formålet er at introducere det regelsæt, som Borgercenter Hjemmepleje administrerer og oplyse om de forvaltningsretlige krav til processen, herunder om formålet med de forvaltningsretlige rammer for afgørelsesprocessen.

Konkret er der således en gennemgang af servicelovens §§ 83-84, 86, 94 og 95 samt 119. Forvaltningsretligt er der fokus på kravene til en afgørelse, herunder oplysning af sagen, vejledning, dokumentation, partshøring, begrundelseskrav og kravene til klagevejledning, jf. bilag 9.

Det er obligatorisk at deltage, hvis man er nyansat og et tilbud til allerede ansatte.

Løbende kompetenceudvikling

Borgercenter Hjemmepleje bruger endvidere en formiddag hver anden uge på et internt fagligt forum for visitatorer særligt med henblik på at kvalificere myndighedsarbejdet.

Der er løbende taget problemstillinger op med spørgsmål om reglernes materielle indhold, fortolkningen af dem såvel som de forvaltningsretlige rammer om afgørelsen.

Det er et krav, at der er mindst et fagligt forum pr. halve år til rent forvaltningsret, og således de formelle krav til myndighedsarbejdet. Seneste forvaltningsretlige faglige forum var den 22. juni 2016, hvor strukturen i afgørelser blev gennemgået ud fra Ankestyrelsens publikation om at skrive en afgørelse, mens det forrige var den 6. januar 2016, hvor begrundelseskravet blev gennemgået mere minutiøst, jf. bilag 10. Der er mødepligt til Fagligt Forum for alle visitatorer.

Herudover har der været undervisning i magtanvendelse og de grundlæggende retssikkerhedsprincipper i forbindelse hermed, jf. bilag 11.

Visitoruddannelse 2

I foråret 2015 købte Borgercenter Hjemmepleje ”visitoruddannelse 2” fra firmaet Vølund og Kloster til alle i Visitationen. Uddannelsen blev skræddersyet til hjemmeplejevisitationen med det formål at sikre bruch-up til alle visitatorer og nye kompetencer på den nye lovgivning pr. 1. januar 2015, vedrørende § 83a, jf. bilag 12.

Denne uddannelse er i lighed med ”visitoruddannelse 1” af 10 dages varighed. Alle i afdelingen med myndighedsfunktion var tilmeldte.

Trin 2 kan gennemføres med eller uden diplom, og er målrettet myndighedspersoner med flere års erfaring som ønsker en efteruddannelse eller formelt kvalificerende uddannelse.

Uddannelsesforløbet er rettet mod sundhedsprofessionelle, der ønsker at erhverve kompetencer i forhold til at udvikle og styrke kvalitet, kontinuitet og sammenhæng i patient- og brugerforløb.

Forløbet er tilpasset behovet for stærkt fokus på kompetent håndtering af myndighedsrollens komplekse juridiske, faglige og organisatoriske udfordringer og de fremadrettede krav til myndighedsfunktionen.

Uddannelsen er tilrettelagt over 5 dage og 30 lektioner i alt. I diplommodulet, som frivilligt kan tilvælges, er der endvidere aflevering af en skriftlig opgave.

Visitoruddannelse 1

Borgercenter Hjemmepleje har købt ”visitoruddannelse 1” fra firmaet Vølund og Kloster til alle i 2016, idet der har været et betydeligt antal nyansættelser. Der er 15 tilmeldte, jf. bilag 13.

Visitoruddannelse 1 er målrettet nye eller forholdsvis nye visitatorer og sagsbehandlende terapeuter, og er tilpasset behovet for et stærkt juridisk fokus, der udfoldes parallelt med principperne for god sagsbehandling.

Formålet med uddannelsen er, at deltagerne udvikler bevidsthed om myndighedsrolle, opgaver og ansvar, sådan at sagsbehandlingen kan håndteres indenfor de givne juridiske, politiske og organisatoriske rammer og målsætninger, og endvidere at deltagerne identificerer rollen som myndighedsperson, og udvikler faglige kompetencer, der sikrer, at myndighedsopgaven løses målrettet med afsæt i borgernes rettigheder, kommunens serviceniveau, ensartethed og fokus på ressourcer, mål og hverdagsrehabilitering

Uddannelsens er tilrettelagt over to moduler og varer 10 dage, svarende til 60 lektioner, med en obligatorisk praksisopgave i mellemforløbet.

Uddannelsen er obligatorisk for alle nyansatte, der ikke allerede har visitatoruddannelse 1.

Metodehåndbog om god sagsbehandling

Der henvises også til Socialministeriets metodehåndbog om god sagsbehandling på ældreområdet, jf. vedlagte bilag 14, som på grund af omfanget kun er vedlagt med indholdsfortegnelse og forord.

Vedrørende kurser om god sagsbehandling i de seneste år

De introduktionskurser for nye medarbejdere, som er nævnt ovenfor om Borgercenter Hjemmepleje, er afholdt løbende siden august 2014, og det interne faglige forum for visitatorer er afholdt siden maj 2015. Herudover er ovenfor nævnt de særlige forløb omkring visitationsuddannelserne i 2015 og 2016.

Styrket borgerkontakt

I 2014 blev alle visitatorer undervist i styrket borgerkontakt, og dette var både erfarne og mindre erfarne medarbejdere.

Det er en metode, som kan bruges til at forebygge og håndtere tilløb til konflikter med borgerne. Metoden supplerer de forskellige dialogredskaber, som medarbejdere med borgerkontakt bruger i dag. Formålet er bedre dialog med borgerne, øget medarbejdertilfredshed, og som en positiv konsekvens bidrage til at nedbringe antallet af klager.

'Styrket Borgerkontakt' anvendes i overensstemmelse med og tænkes ind i den gældende forvaltningsretlige ramme, herunder god forvaltningsskik og Københavns Kommunes værdigrundlag.

Kurset i metoden 'Styrket Borgerkontakt' varede i to dage og der var mødepligt for alle visitatorer.