



Notat

Status på sagsbehandlingsinitiativer

2. september 2021

Sagsbehandling

Sagsnummer
2021-0275408

Dokumentnummer
2021-0275408-2

Borgerrepræsentationen har besluttet, at fagudvalgene hvert andet år skal have en status for indsatsen for bedre sagsbehandling.

På den baggrund fremkom Børne- og Ungdomsforvaltningen med afrapporteringen af indsatsen for bedre sagsbehandling for 2021 i form af notat af 19. marts 2021.

Dette notat er en opdateret udgave af ovennævnte notat og skal forelægges Børne- og Ungdomsudvalget i forbindelse med forvaltningens indstilling om Borgerrådgiverens Beretning 2020.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har fortsat fokus på kvalitetssikring af sagsbehandlingen med henblik på at sikre børn, unge og forældre, der er i kontakt med forvaltningen, deres rettigheder, og at de bliver mødt med værdighed og respekt. Dette fokus kommer bl.a. til udtryk i indsatsområder beskrevet nedenfor.

Etablering af klageenhed

Den 25. november 2020 besluttede Børne- og Ungdomsudvalget, at forvaltningen skulle vende tilbage med konkret forslag til etablering af en central klageenhed. Forvaltningens forslag har været behandlet på udvalgets budgetseminar, og der er ansøgt om midler til opstart af klageenheden i forbindelse med overførselssagen.

Formålet med den centrale klageenhed er:

- At der er etableret en indgang, hvor borgere kan få et andet blik på en konkret klagesag.
- At sikre, at borgere har adgang til entydig klagesagsbehandling, der sikrer et effektivt og koordineret sagsforløb, når der sendes klager om samme forhold, til forskellige instanser i BUF.
- At sikre at klager behandles i et godt samarbejde med resten af organisationen og tættest muligt på de enheder, hvor uoverensstemmelserne er opstået.
- At sikre at borgere har fået lovmedholdelig sagsbehandling.

Klageenheden har fra 1. september 2021 håndteret klager på dagtilbuds- og skoleområdet og er forankret i Administrativt Ressource Center. Det er sikret at borgere får en simpel mulighed for at henvende sig til den centrale klageenhed via telefon, mail og blanket på kk.dk.

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

EAN-nummer
5798009386229

Klagesagsbehandlingen i den centrale klageenhed håndteres med udgangspunkt i metoden 'Styrket Forældrekontakt', der er udviklet i Arbejdsmiljø København (AMK). Metoden er en til Børne- og Ungdomsforvaltningen tilpasset udgave af metoden 'Styrket Borgerkontakt'.

Klageenheden skal bidrage til at sikre en ensartet registrering og klagesagsbehandling i organisationen, og dermed skabe transparens og basis for læring i organisationen på baggrund af de indkomne klager.

Klageenheden skal først og fremmest behandle klager over sagsbehandlingsprocesser, adfærd og serviceniveau dvs. at klageenheden ikke skal fungere som en intern ankeinstans i forhold til konkrete afgørelser (realitetsklager), der er truffet i BUF's enheder. Klageenheden skal dog sikre at borgere har fået en lovmedholdelig sagsbehandling. Derudover skal klageenheden vejlede borgeren til rette klageinstans, så borgerens retsstilling bedst understøttes, og borgeren ikke skal bruge tid på at navigere i systemerne.

Kompetenceudvikling af medarbejdere i Styrket Forældrekontakt

I forbindelse med etablering af den centrale klageenhed er forvaltningens fokus 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 mæglingstilsvarende teknikker.

Med henblik på at styrke klagesagsbehandling og øge borgertilfredsheden har forvaltningen fokus på den mundtlig håndtering af klager og konfliktnedtrappende kommunikation. Kompetenceudviklingen gennemføres i forvaltningens centrale enheder i forbindelse med opstart af den centrale klageenhed, men kompetenceudvikling i metoden fortsættes også i 2021 for skoler og dagtilbud, i samarbejde med Arbejdsmiljø København (AMK).

Juridisk netværk

Formålet med det juridiske netværk er at etablere et forum for jurister/AC'er på tværs af områder og centralforvaltningen med henblik på at kunne facilitere videndeling, styrke faglighed, strømline praksis og vende tværgående sager. Herudover er det ideen at benytte netværksmøderne til at drøfte generelle problemstillinger med tværgående elementer, herunder håndtering af særligt vanskelige sagstyper/dilemmaer, udarbejde tværgående vejledninger med henblik på at sikre ensartethed på tværs af områder og centralforvaltning. Netværket vil ligeledes kunne fungere som vidensbank om sager, hvor udfordringerne i områderne er enslydende.

Netværket giver mening, når der skal drøftes større organisatoriske ændringer, eller håndtering af konkrete processer/opgaver, fx den

centrale klageenhed. Forvaltningens juridiske supportfunktion har et særligt ansvar i at identificere problemstillinger, der skal løftes til netværket, da enheden bistår alle områder og har et godt indblik i de sagstyper, områderne henvender sig med, der kræver juridisk sparring.

Implementering af en ny klagesagsregistrering i områderne

Forvaltningen har per den 1. september 2021 implementeret en ny praksis for klagesagsregistrering på skole- og dagtilbudsområdet i områdeforvaltningerne. Implementeringen af den nye praksis foregår i kommunens fælles ESDH-system, eDoc 5, og skal ses i sammenhæng med oprettelsen af den centrale klageenhed.

Formålet med den nye praksis for, er at forvaltningens klagesagsbehandlere går ensartet til værks i registreringen af klagerne, hvilket giver mulighed for at skabe et tværgående overblik over de igangværende sager i områderne. Den ensartede registreringspraksis kan ligeledes skabe bedre grundlag for data til ledelsesinformation mv. Den juridiske supportfunktion vil benytte de juridiske netværksmøder til løbende at sikre, at den nye registreringspraksis bliver anvendt korrekt.

Fremadrettet iværksættes også en indsats på tværs af forvaltningen i forhold til kvaliteten af journaliseringspraksis og øget brug af de nye muligheder i eDoc 5. Med de nye muligheder er det i langt højere grad muligt at ensarte og automatisere journalisering af sager og dokumenter. Det understøtter bl.a. ensartet journaliseringspraksis og ensartet sagsbehandling. De nye muligheder er allerede i brug nogle steder i forvaltningen, som f.eks.:

- obligatoriske sprogvurderinger og sprogstimuleringer i henhold til dagtilbudsloven på tværs af forvaltningen.
- ensartet sagsbehandling i Sanktionsenheden vedr. partshøringer, klager og aktindsigter

I løbet af 2021 kommer der endnu flere muligheder i eDoc 5, som bl.a. gør det muligt at opmærke sager sådan, at det f.eks. bliver lettere at adskille sager omhandlende skoler, dagtilbud og øvrige enheder.

Whistleblower-sager

Direktionen har på møde den 29. juni 2021 truffet beslutning om at godkende forvaltningens indstilling om etablering af en fast og ensartet procedure for behandling af whistleblower-sager

Beslutningen indebærer, at alle whistleblowerhenvendelser fremover fra modtagelsen i forvaltningen obligatorisk tilknyttes en jurist i forvaltningen, 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 Direktionen.

Kvalitetssikring og videndeling

Forvaltningens juridiske supportfunktion fungerer som facilitator og understøtter løbende processen i sagsbehandlingen og kvalitetssikringen 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 løbet af 2021 etableres faste netværksmøder med forvaltningens juridiske supportfunktion og udvalgte nøglepersoner i områderne med henblik på at erfaringsudveksle, vidensdele og kvalitetssikre arbejdet med forvaltningens afgørelsesvirksomhed og klagesagsbehandling.

Den juridiske enhed har ligeledes oprettet et frasebibliotek med juridiske fraser på bl.a. skole- og dagtilbudsområdet, herunder paragrafspecifikke afsnit til aktindsigter og klagesager. Frasebiblioteket kan benyttes af alle områder med henblik på en ensartet sagsbehandling og et juridisk kvalitetsløft af svar på borgerhenvendelser.

Centralisering af aktindsigtsbehandling

I 2020 blev det besluttet, at anmodninger om aktindsigt fra borgere og journalister, der ikke vedrører indsigt i egen sag, behandles centralt i den juridiske enhed i samarbejde med det pågældende område/center.

Indsatsen er igangsat 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.

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), sigter projektet 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.

Aktindsigtskurser

Med henblik på at opnormere forvaltningens generelle kompetenceniveau i relation om regler om aktindsigt, er der blevet udbudt et internt aktindsigtskursus til administrative medarbejdere i centralforvaltningen i 2020.

Grundet Covid-19 restriktionerne har det ikke været muligt at gennemføre det planlagte antal kurser i efteråret 2020. Afholdelsen af kurserne ændres fra fysisk til digital form og fortsætter i 2021.

Kurser i forvaltningsret

BUF-akademi har i 2020 fortsat udbudt kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret, der afholdes af en ekstern konsulent. Kursernes indhold er målrettet ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud. Der er fortsat fokus på, at kurserne er forankret i ledelsesstrengen.

Kurserne i grundlæggende og udvidet forvaltningsret bliver ændret fra fysisk til digital form og fortsætter i 2021, indtil det igen er muligt at afholde kurserne med fysisk fremmøde. Kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret bliver fremover en del af onboardingforløbet for ledere af skoler og dagtilbud.

Legal Compliance på GDPR-området

Direktionen har på baggrund af ikrafttrædelsen af databeskyttelsesforordningen besluttet, at alle medarbejdere, der i deres arbejde er eller kan komme i kontakt med personoplysninger, skal modtage undervisning i datasikkerhed.

Alle nytiltrådte medarbejdere skal inden for den første måneds ansættelse gennemføre uddannelsen i it-sikkerhed og databeskyttelse på et niveau svarende til medarbejdergruppens profil.

Status for uddannelsen er, jf. det seneste datatræk den 1. februar 2021, at 79 procent af BUFs medarbejdere har gennemført en sikkerhedsuddannelse svarende til medarbejderens risikoprofil.

For at sikre fortsat fokus på kravet om uddannelse i it-sikkerhed og databeskyttelse, udarbejdes der månedlige rapporter vedrørende kursusgennemførelse. Rapporten sendes til digitaliseringschefen og direktionen samt områdechefer.

Med udgangspunkt i de månedlige rapporter sendes samtidig lister til institutionsleder vedrørende konkrete medarbejdere, der fortsat mangler at blive tilmeldt eller gennemføre uddannelsen. Disse opfølgende mails sendes cc til klyngelederen for at sikre fortsat ledelsesfokus på opgaven.

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

Alle medarbejder i Københavns Kommune har ansvar for at anmelde de sikkerhedsbrud der observeres, hvilket også er en del af uddannelse i it-sikkerhed.

Den kommunale klageinstans mod mobning

Ifølge Undervisningsmiljøloven skal klager over mobning og lignende først behandles lokalt. I København er den kommunale klageinstans placeret i forvaltningen ved 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 områder, hvor klageprocessen gennemgås.