



Notat

Status på sagsbehandlingsinitiativer

Dette notat forelægges Børne- og Ungdomsudvalget på baggrund af Borgerrepræsentationens beslutning om, at fagudvalgene hvert andet år skal have en status for indsatsen for bedre sagsbehandling.

Notatet er til orientering og en opdateret udgave af notat af 2. september 2021, hvor BUF fremkom med afrapporteringen af indsatsen for bedre sagsbehandling for 2021.

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, som er opdelt i følgende temaer:

- Klageinstanser i forvaltningen
- Forældrekommunikation og konfliktnedtrapning
- Klagesagsregistrering og journalisering
- Juridisk understøttelse og undervisning

Klageinstanser i forvaltningen

Den Centrale Klageenhed

På baggrund af en BUU-beslutning fra november 2020 har forvaltningen etableret en klageenhed pr. 1. september 2021 til behandling af klager på dagtilbuds- og skoleområdet.

Formålet med Den Centrale Klageenhed er

- At der etableres 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.

En del af klageenhedens opgaveportefølje er at sikre en ensartet registrering og tilvejebringe et samlet overblik over indkomne klager og

24. maj 2022

Sagsnummer
2021-0275408

Dokumentnummer
2021-0275408-9

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

EAN-nummer
5798009386229

klagesagsbehandlingen, og dermed skabe transparens og basis for læring i organisationen på baggrund af de indkomne klager.

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 behandler klager over sagsbehandlingsprocesser, adfærd og serviceniveau, dvs. at klageenheden ikke fungerer 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.

Den Centrale Klageenhed har i 2022 har afholdt roadshow i fire ud af fem områdeforvaltninger, hvor skoleledere og klyngeledere orienteres om de sager, klageenheden kan understøtte i, råd til konfliktnedtrapning samt kendetegn ved klageenhedens sager og de seneste erfaringer.

Den kommunale klageinstans mod mobning

Ifølge Undervisningsmiljøloven skal klager over mobning og lignende først behandles lokalt. I København er den kommunale klageinstans placeret i BUF/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.

Forældrekommunikation og konfliktnedtrapning

Taskforce-støtte til institutioner og skoler

Med udgangspunkt i en generel stigning i samarbejdsudfordringer mellem forældregrupper, ledelse og medarbejdere, er der etableret en taskforce, som kan yde konfliktmægling og enhedsunderstøttelse til kommunale daginstitutioner og skoler.

Taskforceindsatser igangsættes, når udfordringer på en daginstitution eller skole ikke kan løses i de lokale samarbejdsfora som forældreråd og -bestyrelse eller LokalMED og Trio. Udfordringerne vil ofte involvere

kritiske forældrehenvendelser- og klager, generelt ustabilitet i drift og faglig kvalitet, intern konfliktoptrapning og uro m.fl.

Taskforcen kan træde til akut med bredspektret og skræddersyet støtte. Det kan bl.a. være støtte til kommunikation med henblik på konfliktnedtrapning, ledelsessparring- og understøttelse, forandrings- og procesledelse, bistand til overblik og planlægning, koordinering mellem supportfunktioner mv.

Taskforcen er ved den udfordrede enheds side, indtil stabilitet er genskabt, og situationen er forbedret. Det er områdechefen, der sammen med HR-chefen beslutter, om en enhed skal tilbydes taskforcesupport.

Indsatser for at tydeliggøre veje til dialog, samarbejde og klager

BUU besluttede på sit møde den 20. januar 2021 i sagen om 'Implementering af initiativer som opfølgning på undersøgelser fra Intern Revision og Borgerrådgiveren' at styrke forældrekommunikationen og inddragelsen.

Forvaltningen har på den baggrund og efter særligt ønske fra LFS ledersektion gennemført en dialogproces, hvor forældre, ledere, medarbejdere og eksperter har drøftet og peget på anbefalinger til at styrke forældresamarbejdet og forældreindflydelsen i råd og bestyrelser i dagtilbud. Processen blev gennemført virtuelt i løbet af februar 2021 og bestod af interviews, workshops og en rundbordssamtale med deltagerne.

På baggrund af dialogprocessen besluttede Børne- og Ungdomsudvalget 19. maj 2021 en række tiltag for at give et 'Løft til forældresamarbejde i dagtilbud, herunder at der skulle udarbejdes procedurer for, hvordan man skal handle, hvad der sker, hvis der opstår større konflikter i samarbejdet mellem ledere og forældre.

Der er i den forbindelse udarbejdet kommunikationsmateriale til forældre, som indeholder to konfliktrapper, hvor der blandt andet henvises til at forældrene kan kontakte Den Centrale Klageenhed, hvis konflikten ikke kan løses decentralt eller i området.

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 mæglingssignende teknikker.

Med henblik på at styrke klagesagsbehandling og øge borgertilfredsheden har forvaltningen fokus på den

konfliktnedtrappende kommunikation og dialogen med forældrene, hvis der opstår udfordringer i samarbejdet. Kompetenceudviklingen gennemføres i forvaltningens centrale enheder såvel som for ledere i skoler og dagtilbud, i samarbejde med Arbejdsmiljø København (AMK).

Klagesagsregistrering og journalisering

Implementering af en ny klagesagsregistrering i områderne

Med henblik på at tilvejebringe et samlet overblik over klager i forvaltningen implementerede Den Centrale Klageenhed per den 1. september 2021 en ny praksis for klagesagsregistrering på skole- og dagtilbudsområdet i områdeforvaltningerne.

Den Centrale Klageenhed arbejder, via det juridiske netværk på, at den nye klagesagsregistrering per 1. september 2022 udvides til ikke alene at vedrøre klager på skole- og dagtilbudsområdet, men også andre typer for klager, der modtages i områderne. Dette med henblik på at søge at tilvejebringe et samlet overblik over områdernes klagesager.

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 i ARC vil benytte de juridiske netværksmøder til løbende at sikre, at den nye registreringspraksis bliver anvendt korrekt.

Etablering af baseline for vurdering af fremskridt i klagesagsregistreringen

Den 15. december 2021 godkendte BUU, at der pr. 1. september 2021 blev etableret en baseline over klager på dagtilbuds- og skoleområdet i de fem områdeforvaltninger.

Baselinen pr. 1. september 2021 anvendes derfor som udgangspunkt for at vurdere fremskridt i klagesagsregistreringen på dagtilbuds- og skoleområdet i områdeforvaltningerne.

Den nye registreringspraksis giver bedre mulighed for opfølgning, der kan give bedre organisatorisk læring og mulighed for at arbejde med klagedrevet innovation.

Håndtering af dokumentationskrav

Det er forvaltningens strategi, at konflikter på skoler og dagtilbud i videst muligt omfang skal løses i dialog mellem borger og enheden på det decentrale niveau.

Der vil dog være situationer hvor forældrenes utilfredshed ikke kan løses på decentralt niveau, og hvor forældrene således ønsker at få behandlet deres utilfredshed fx ved en formel klage.

Forvaltningen vil på den baggrund skabe klarhed om, hvornår en henvendelse skal betragtes som en klage. Forvaltningen arbejder blandt andet på en model, hvor borgeren inddrages i de situationer, hvor det er svært at vurdere, om der er tale om en klage. På den måde opnås der en retvisende og entydig klagesagsregistrering. Der har ligeledes været en temadrøftelse i BUU om emnet den 14. marts 2022.

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), arbejdes der på et projekt, der sigter 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.

Juridisk understøttelse og undervisning

Juridisk netværk

Det juridiske netværk består af repræsentanter fra områderne, jurister fra Administrativt Ressourcecenter og Ledelsessekretariatet har til formål at facilitere videndeling, styrke faglighed, strømline praksis og vende tværgående sager. Der afholdes faste netværksmøder med henblik på at erfaringsudveksle, videndele og kvalitetssikre arbejdet med forvaltningens afgørelsesvirksomhed og klagesagsbehandling. Herudover anvendes 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 fungerer som vidensbank om tværgående problemstillinger, der går igen på tværs af områderne.

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. I 2022 er der planlagt 8 juridiske netværksmøder.

For at sikre god kvalitet i områdernes journaliseringspraksis og klagesagsbehandling valideres antallet af områdernes klagesager hver sjette uge via det juridiske netværk.

Whistleblower-sager

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

Beslutningen indebærer, at alle whistleblower-henvendelser fra modtagelsen i forvaltningen obligatorisk tilknyttes en jurist i ARC, som den sagsbehandlende enhed har mulighed for at søge råd, vejledning og sparring hos og som altid skal godkende svarudkast til Borgerrådsgiveren, inden sagen fremsendes til Ledelsessekretariatet.

Ledelsessekretariatet sørger for obligatorisk direktionsforelæggelse af alle sager, hhv. ved modtagelse af henvendelse, ved fremsendelse af svar til BRG samt ved evt. BRG-respons på svar.

Kvalitetssikring og videndeling

Forvaltningens juridiske supportfunktion i ARC fungerer som facilitator og understøtter/kvalitetssikrer løbende sagsbehandlingen 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.

Den juridiske supportfunktion har med henblik på at sikre en god understøttelse af områderne afholdt oplæg om notat- og journaliseringspligten for udvalgte medarbejdere i de faglige støttefunktioner.

Centralisering af aktindsigtsbehandling

Anmodninger om aktindsigt fra borgere og journalister, der ikke vedrører indsigt i egen sag, er siden januar 2021 blevet behandlet centralt af ARC 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.

Kurser i forvaltningsret

BUF-akademi har i 2022 udbudt det obligatoriske kursus i grundlæggende forvaltningsret og i udvidet forvaltningsret, der afholdes af en ekstern konsulent. Kursernes indhold er målrettet ledere og administrative medarbejdere i forvaltningen. Der er fortsat fokus på, at kurserne er forankret i ledelsessekretariatet.

I forbindelse med implementering af fælles retningslinjer for lederes onboarding-forløb, sikres det at kurset gennemføres inden for det første år, helst efter første halvår af ansættelsen.

Der har ikke hidtil været foretaget egentlig controlling med, om antallet af kursusdeltagere er i overensstemmelse med ansættelse af nye ledere og administrative medarbejdere. Den Centrale Klageenhed fremover kontinuerligt følge op med områdecheferne med henblik på at sikre, at følges behørigt op på, at nyansatte ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud gennemfører det obligatoriske kursus i forvaltningsret. Endvidere følges der op på gennemførelsen af kurset for ledere ansat i 2020 og 2021, hvor det pga. Covid-19 har været en udfordring for mange at deltage på kurserne.

Legal Compliance på GDPR-området

Som en del af sikkerhedsprogrammet i KK er det besluttet at medarbejder der gennem deres jobfunktioner kan komme i kontakt med personoplysninger skal gennemføre sikkerhedsuddannelse, ved ansættelse. Uddannelsen skal her efter genopfriskes minimum hvert andet år. På denne baggrund har BUFs direktion besluttet, at alle medarbejdere i BUF skal modtage undervisning i datasikkerhed svarende til deres risikoprofil.

For administrative medarbejder gælder at uddannelsen skal være gennemført senest 14 dage efter tiltrædelse, for Pædagogiske medarbejder skal uddannelsen være gennemført inden for fire uger. Uddannelsen skal for alle genopfriskes senest to år efter gennemførelse.

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 mulige sikkerhedsbrud til GDPR-funktionen, der håndter og står for eventuelle anmeldelse til – og dialog med Datatilsynet. Fokus på og anmeldelse af mulige sikkerhedsbrud indgår også som en del af uddannelse i it- og datasikkerhed.

Da der ikke må gå mere end 72 timer fra et sikkerhedsbrud er konstateret til tilsynsmyndigheden (Datatilsynet) er underrettet, er det vigtigt, at anmeldelser af sikkerhedsbrud udfyldes og sendes til GDPR-funktionen så snart det konstateres.

Anmelder kan ske gennem serviceportalen og i situationer hvor en medarbejder ikke har adgang til Servicenow via GDPR-funktionens borgervente blanket løsning. Det skal understreges at eventuelle anmeldelser og al øvrig kontakte med Datatilsynet skal gå gennem BUFS GDPR-funktion.