Organisation og HR
Børne- og Ungdomsforvaltningen

Status på sagsbehandlingsinitiativer

29. april 2025

Sagsnr.
2021-0275408

Dokumentnr.
2021-0275408-12

Sagsbehandler
Sidra Aslam

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.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har kontinuerligt fokus på kvalitetssikring af sagsbehandlingen med henblik på at sikre rettigheder for børn, unge og forældre, der er i kontakt med forvaltningen, 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
- Juridisk understøttelse og undervisning
- Forældrekommunikation og konfliktnedtrapning
- Klagesagsregistrering og journalisering

Klageinstanser i forvaltningen

Den Centrale Klageenhed

Den Centrale Klageenhed blev etableret den 1. september 2021 med henblik på behandling af klager på dagtilbuds- og skoleområdet. Klageenhedens arbejde skal sikre, at klager behandles i et godt samarbejde med resten af organisationen og tættest muligt på de enheder, hvor uoverensstemmelserne er opstået.

Formålet med Den Centrale Klageenhed er:

- At etablere en indgang, hvor borgere kan få et andet blik på en konkret klagesag.
- At sikre, at borgerne har fået en lovmedholdelig sagsbehandling.
- At sikre et effektivt og koordineret sagsforløb, når der sendes klager om samme forhold til forskellige instanser i BUF.

Organisation og HR
Jura og Forhandling

Gyldenløvesgade 15
1600 København V

EAN nummer
5798009370747

- At vejlede borgeren til rette klageinstans, så borgerens retsstilling bedst understøttes, og borgeren ikke skal bruge tid på at navigere i systemerne.

Klagesagsbehandlingen i Den Centrale Klageenhed håndteres med udgangspunkt i en imødekommende og løsningsorienteret samtalemetode 'Styrket Forældrekontakt', der er udviklet i Arbejdsmiljø København (AMK), som kan hjælpe til at holde dialogen med forældrene professionel og konstruktiv og samtidigt give forældre en oplevelse af at blive mødt der, hvor de er.

Klageenheden behandler klager over faktisk forvaltningsvirksomhed, herunder sagsbehandlingsprocesser, adfærd og serviceniveau.

Den Centrale Klageenhed understøtter hele forvaltningen med at forebygge klager og rådgiver løbende om klageenhedens erfaringer, herunder særlige kendetegn ved det svære forældresamarbejde samt mundtlig og skriftlig konfliktnedtrappende kommunikation.

Klageenheden understøtter særligt de fem områdeforvaltningers klagesagsbehandling ved løbende sparring i konkrete klagesager. Dette med henblik på at få konfliktnedtrappet sagerne hurtigst muligt, så konfliktniveauet ikke eskalerer, hvilket bidrager til, at sikre borgere en bedre oplevelse i mødet med forvaltningen.

På baggrund af tilvejebringelsen af et samlet overblik over indkomne klager og klagesagsbehandling arbejder klageenheden systematisk med at uddrage organisatorisk læring på baggrund af bydækkende tendenser i klagesager. Der er skabt et fundament for klagedrevet innovation med henblik på at forebygge og undgå klager, i form af fx vejledninger, procedurebeskrivelser og informationsmateriale til forældre.

Den kommunale klageinstans mod mobning

Det følger af undervisningsmiljøloven, at henvendelser om mobning og lignende håndteres lokalt på den enkelte skole. I fald der efterfølgende bliver klaget over skolens håndtering af sagen, er kompetencen til at behandle klager over mobning delegeret til Den Kommunale Klageinstans mod Mobning, der er centralt placeret i Organisation og HR.

Berørte elever og/eller deres forældre kan klage. Der klages typisk over handlepligter, der vurderes ikke at være overholdt; manglende eller utilstrækkelig anti-mobbestrategi; oplevelsen af manglende eller utilstrækkelige midlertidige foranstaltninger, handlingsplan og information af de berørte elever/forældre.

Mobbeklageinstansen samarbejder med skolerne om at styrke deres arbejde med tidlige indsatser i forhold til mobning eller lignende. Skoler kan henvende sig til Den Kommunale Klageinstans mod Mobning for rådgivning til håndtering af henvendelser.

Der er også etableret et tættere samarbejde med konsulenter i områdeforvaltningerne om rådgivning og vejledning af skoler i forhold til konkrete sager.

Juridisk understøttelse og undervisning

Juridisk netværk

Det juridiske netværk består af repræsentanter fra områderne og jurister fra Organisation og HR og 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 og udarbejde produkter som fx afgørelsesskabeloner og tværgående vejledninger med henblik på at sikre ensartethed på tværs af områdeforvaltninger og centralforvaltning.

Netværket indgår ligeledes i arbejdet med at identificere tværgående tendenser i klagesager med henblik på at uddrage organisatorisk læring af klagesager, understøtte særligt udfordrede enheder og udarbejde produkter, der kan forebygge klager. I 2024 har netværket bl.a. også udvekslet erfaringer om håndtering af svære klagesager, ligesom der er lavet sagsaudits af områdernes klagesagsbehandling for at sikre overholdelse af formelle sagsbehandlingsregler.

Netværket fungerer som vidensbank om problemstillinger, der går igen på tværs af områderne, hvor forvaltningens juridiske supportfunktion har et særligt ansvar i at identificere de problemstillinger, der skal løftes til netværket, da enheden bistår alle områdeforvaltninger.

For at sikre god kvalitet i områdernes journaliseringspraksis og klagesagsbehandling valideres antallet af områdeforvaltningernes klagesager løbende via det juridiske netværk.

Whistleblower-sager

Der er skabt en fast og ensartet procedure med henblik på høj kvalitet for behandling af whistleblowersager som bl.a. indebærer, at der altid tilknyttes en jurist til alle whistleblowerhenvendelser, der modtages i forvaltningen.

Juristen koordinerer den samlede sagsbehandling i forvaltningen og bistår den berørte enhed med råd, vejledning og sparring om behandlingen af den konkrete sag. Når sagen er undersøgt og belyst af den berørte enhed, udarbejder juristen en redegørelse i sagen som godkendes af Direktionen, inden denne sendes til Borgerrådgiveren.

Forvaltningen vurderer løbende sagerne i forhold til både mulige konkrete problemstillinger og eventuelle generelle tendenser, som kan bidrage til forbedring af forvaltningens opgavevaretagelse og sagsbehandling.

Forvaltningsinterne vejledninger og skabeloner i eDoc

Forvaltningen forsætter supplering af de fælles retningslinjer for journalisering i KK med anvendelse af skabeloner i eDoc henblik på at understøtte korrekt journaliserings- og registreringspraksis i forvaltningen. Anvendelsen og antallet af målrettede sags-, dokument- og processkabeloner er steget fra sidste år.

Skabelonerne fungerer i høj grad som BUF's interne forvaltningsretningslinjer for registrerings- og journaliseringspraksis i eDoc. Det er f.eks. skabeloner indenfor opfyldelse af undervisningspligten, klagesager samt visitations- og tilsynsområdet.

Kommunens fælles retningslinjer for journalisering gælder alle ledere og medarbejdere i forvaltningen og ligger tilgængeligt på intranettet. For nye ledere og medarbejdere i de centrale enheder sikres kendskab til retningslinjerne ved e-læringskurset i eDoc, som er obligatoriske at gennemføre for nye ledere og medarbejdere, der anvender eDoc.

I forhold til journalisering i skoler, dagtilbud og fritidscentre henvises til afsnittet "*KK- filer for skoler, dagtilbud og fritidscentre*."

Kvalitetssikring og intern kursusaktivitet

Forvaltningens juridiske supportfunktion i OHR understøtter og kvalitetssikrer løbende sagsbehandlingen i områdeforvaltningerne, de bydækkende enheder og de enheder i centralforvaltningen, hvor den primære borgerbetjening foregår. Disse enheder kan ved behov rekvirere temadrøftelser om relevante juridiske problemstillinger.

I 2024 har den juridiske supportfunktion - med henblik på at sikre en god understøttelse og kompetenceudvikling - afholdt oplæg om notat- og journaliseringspligten for sagsbehandlere i faglige støttefunktioner, typisk i områdeforvaltningerne.

Centralisering af aktindsigtsbehandling

Anmodninger om aktindsigt fra borgere og journalister, der ikke vedrører indsigt i egen sag, behandles centralt af juristerne i OHR i samarbejde med det pågældende område/center.

Centraliseringen er sket med henblik på at sikre en ensartet praksis og høj kvalitet i håndteringen af aktindsigtssager i hele forvaltningen, bl.a. ved at sørge for koordination af aktindsigter om samme emne.

Med henblik på at sikre en god understøttelse og kompetenceudvikling har den juridiske supportfunktion i 2024 afholdt oplæg om regler og procedure for håndtering af aktindsigt for flere teams i centralforvaltningen.

Kurser i god sagsbehandling
På baggrund af Borgerrepræsentationens beslutning af 2012 om undervisning i god sagsbehandling har forvaltningen igen i 2025 udbudt kurser i forvaltningsret for nye sagsbehandlere og forvaltningsret for erfarne sagsbehandlere og ledere, der er afholdt af en ekstern konsulent fra KL.

Kurserne tilbydes sagsbehandlere på baggrund af lederens samlede og konkrete individuelle vurdering af medarbejderes kompetencer og relevans for opgaveløsningen.

I henhold til de fælles retningslinjer for decentrale lederes onboardingforløb sikres det, at kurset gennemføres inden for det første år, og helst i løbet af det første halvår af ansættelsen.

Forvaltningen er i dialog med KFF om mulighederne for køb af e-læringskurser til nye og erfarne sagsbehandlere.

En omlægning efter forvaltningens opfattelse vil skabe mest mulig værdi for medarbejderen, da kurset er adaptivt, hvilket muliggør en tilpasning af niveauet for den enkelte sagsbehandler undervejs i kurset. Samtidig bliver det mere fleksibelt for deltagerne, da gennemførslen kan tilrettelægges alt afhængigt af ens arbejdsdag.

Legal Compliance på GDPR-området
GDPR-funktionen i BUF bruger fortsat meget tid på rådgivning af medarbejder og ledere, borgerhenvendelser, høringer og eksterne såvel som interne tilsyn.

I forhold til borgerhenvendelser kan det konstateres at mængden af indsigtssager er steget voldsomt og GDPR-funktionen arbejder derfor på at effektivisere arbejdsgangene omkring besvarelse af indsigtssager samt at implementere et nyt IT-system til understøttelse af disse.

Herudover har GDPR-funktionen gennem de seneste år haft fokus på planlægning og dokumentation, således at årlige vedligeholdelses- og tilsynsopgaver af f.eks. behandlingsprocesser og oplysningsmaterialer, kan leveres uden at pålægge de decentrale enheder større administrative byrder.

I år vil GDPR-funktionen fortsat have fokus på udarbejdelse og vedligeholdelse af risiko- og konsekvensanalyser på behandlingsprocesser.

Fokus på it og informationssikkerhed er stigende og der er stor opmærksomhed på implementeringen af den kommende NIS2 lovgivning. NIS2 er et EU-direktiv, som fastlægger foranstaltninger til sikring af et højt fælles cybersikkerhedsniveau i EU. GDPR-funktionen er derfor i tæt dialog med det øvrige digitaliseringskontor, forvaltningens systemejer og Koncern IT og er fortsat i gang med at sikre den nødvendige systemdokumentation og tekniske foranstaltninger.

Håndtering af sikkerhedsbrud
Med udgangspunkt i databeskyttelsesforordningens artikel 33 skal Københavns Kommune sikre, at alle brud på datasikkerheden registreres og håndteres. Anmeldelser kan ske gennem serviceportalen eller via GDPR-funktionens borgervente blanketløsning, i situationer hvor medarbejderen ikke har adgang til Servicenow. Anmeldelser og al øvrig kontakt med Datatilsynet håndteres af BUFs GDPR-funktion.

Alle behandlingsprocesser, hvor der indgår personoplysninger, skal efter GDPR artikel 30 være beskrevne i fortegnelser. Forvaltningen arbejder løbende på at udarbejde og vedligeholde disse fortegnelser samt at udarbejde de nødvendige risici- og konsekvensvurderinger på de beskrevne behandlinger.

Sikkerhedsuddannelse
Som en del af sikkerhedsprogrammet i KK er det besluttet, at alle medarbejdere 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 den baggrund har BUF's direktion besluttet, at alle medarbejdere i BUF skal modtage undervisning i datasikkerhed svarende til deres risikoprofil. Med enkelte undtagelser betyder dette, at alle medarbejdere i BUF skal gennemføre uddannelsen.

For administrative medarbejdere 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 gennemførsel. Siden maj 2023 er tilmelding og gentilmelding sket automatisk for både administrative og pædagogiske it-brugere.

I lighed med sidste år kan GDPR-funktionen konstatere at der fortsat er udfordringer med at få medarbejder til at gennemføre uddannelsen, og der er derfor fortsat behov for at have en opmærksomhed på opgaven. GDPR-funktionen har derudover planer om at se på yderligere differentiering af uddannelsen i dialog med KKs DPO.

Forældrekommunikation og konfliktnedtrapning

HR-taskforce: støtte til institutioner og skoler

I 2021 blev der etableret en taskforce-enhed for at støtte kommunale daginstitutioner og skoler, når lokale samarbejdsfora som forældreråd, bestyrelser, LokalMED eller Trio ikke rækker til at håndtere komplekse udfordringer.

Taskforcen træder til, når problemer som gentagne forældreklager, ustabil drift, interne konflikter eller udfordret samarbejde gør det vanskeligt at opretholde en velfungerende hverdag. I sådanne situationer tilbyder taskforcen skræddersyet hjælp, der kan skabe ro og retning.

Støtten er alsidig og tilpasses behovene. Den kan inkludere konfliktnedtrapning gennem bedre kommunikation, sparring og rådgivning til ledelsen, håndtering af konflikter gennem samtaler, procesledelse, hjælp til at skabe overblik og planlægning samt koordinering mellem relevante supportfunktioner.

En særlig opmærksomhed rettes mod ledelsen, som ofte står i spidsen for løsningerne. Taskforcen bistår med at styrke samarbejdet i ledelsesteamet, støtte ledere i vanskelige situationer og sikre, at forbedringerne fastholdes. Det er vigtigt, at de udfordringer, der har skabt problemer, ikke opstår igen.

Taskforcen arbejder tæt sammen med den udfordrede enhed, indtil stabilitet og forbedret kvalitet er opnået. Beslutningen om at iværksætte en taskforce-indsats træffes af områdechefen og HR-chefen i fællesskab.

Kompetenceudvikling af medarbejdere i Professionel Forældredialog
For at styrke klagesagsbehandling og øge borgertilfredsheden har forvaltningen fokus på den konfliktnedtrappende kommunikation og dialogen med forældrene, hvis der opstår udfordringer i samarbejdet. I samarbejde med Arbejdsmiljø København har forvaltningen derfor over en årrække udbredt metoden Professionel Forældredialog til at forebygge og håndtere konfliktfyldt samarbejde med forældre, herunder anvendelse af mæglingslignende teknikker.

I perioden 2022-2024 er der gennemført kompetenceudvikling for ca. 200 ledere, der har været på kursus i metoden på skoler og dagtilbud. Dertil kommer at medarbejdere på ca. 30 skoler og dagtilbud også har fået uddannelse i metoden, så det er en tilgang til at styrke det gode forældresamarbejde, der bruges på hele arbejdspladsen.

I 2024 præsenterede Arbejdsmiljø København sammen med en skole metoden og dens effekter for Børne- og Ungdomsudvalget. Som en del

af den politiske beslutning om Mangfoldige Børnefællesskaber er det fra 2025-2028 afsat budget til, at få metoden bragt ud størstedelen af de københavnske skoler og dagtilbud. I 2025 vil det betyde, at der fortsat tilbydes lederkurser forventeligt til 125 ledere og ca.16 nye arbejdspladsforløb.

Klagesagsregistrering og journalisering

Klagesagsregistrering i områdeforvaltningerne
Den Centrale Klageenhed arbejder med at sikre en ensartet praksis for klagesagsregistrering i områdeforvaltningerne med henblik på at tilvejebringe et samlet overblik over klager i forvaltningen.

Formålet med denne praksis er, at forvaltningens klagesagsbehandlere foretager en ensartet registrering af klagerne, hvilket giver mulighed for at skabe et tværgående overblik over de igangværende sager i områderne. Den juridiske supportfunktion i OHR benytter de juridiske netværksmøder til løbende at sikre, at den nye registreringspraksis bliver anvendt korrekt.

Denne registreringspraksis giver ligeledes mulighed for opfølgning, der kan give bedre grundlag for organisatorisk læring og mulighed for at arbejde med klagedrevet innovation.

Klagesagsregistrering i centralforvaltningen
De centrale enheder i Børne- og Ungdomsforvaltningen, som arbejder med klagesagsbehandling, har udarbejdet lokale definitioner af klagebegrebet, hvori det fastslås, hvornår en henvendelse i deres enhed skal behandles som en klage. Ved tvivlstilfælde spørger enhederne borgeren om henvendelsen skal betragtes som en klage. Herudover har den enkelte enhed udarbejdet en fast praksis for, hvordan klagerne skal journaliseres.

Formålet med de lokale definitioner og journaliseringspraksis er at ensrette enhedernes arbejdsgange og skabe større opmærksomhed omkring korrekt journalisering. For at følge op på denne praksis anmoder Den Centrale Klageenhed om en årlig opgørelse over de klagesager, som enhederne har modtaget i det forudgående år.

Sagsaudits
Den Centrale Klageenhed gennemfører årligt sagsaudits på 15 % af områdeforvaltningernes klagesager med henblik på at sikre overholdelse af de formelle sagsbehandlingsregler og god journaliseringspraksis.

Sagsauditten tager udgangspunkt i kriterier som fx korrekt sagsopretteIse, tilknytning af sagsparter, løbende journalisering, korrekt anvendelse af sikker post samt overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Resultaterne forelægges og drøftes med det juridiske netværk for at sikre en fortsat høj praksis på området.

KK-filer for skoler, dagtilbud og fritidscentre
Journaliseringsprojektet har implementeret systemet "KK-filer" fra januar 2025 i alle skoler, dagtilbud og fritidscentre, som pr. 1. marts 2025 har taget KK filer i brug. KK-filer erstatter Aulas "Sikre filer" og Fælles filer", hvortil adgangen blev fjernet i april 2025.

I systemet "KK-filer" skal medarbejdere og ledere i alle skoler, dagtilbud og fritidscentre fremover dokumentere og gemme journaliseringspligtigt indhold om børn samt dele dette indhold med forældre ved behov. KK-filer understøtter journalisering for alle kommunale skoler, dagtilbud og fritidscentre, idet journaliseringspligtigt materiale automatisk journaliseres i eDoc.

Der er e-læringskurser om systemet, som er obligatoriske at gennemføre for alle ledere og medarbejdere.

For at understøtte god dokumentation samt korrekt journaliserings- og registreringspraksis er der, udover e-læringen, udarbejdet en del skabeloner, som er tilgængelige direkte i KK-filer. Der er ledelsesskabeloner til ledelsesafgørelser, f.eks. afgørelse og partshøring ved overflytning til parallelklasse. Herudover findes der skabeloner til f.eks. et pædagogisk notat, mødereferat m.fl.

Derudover er der flere vejledninger tilgængelige på forvaltningens intranet, f.eks. vejledning til ledelsesafgørelser, vejledning til skoler om håndtering af henvendelser om og klager over mobning.

---oo0oo---