



Notat

Håndtering af klagesager og forvaltningsretlig uddannelsesindsats i Børne- og Ungdomsforvaltningen

29. november 2021

Sagsnummer
2021-0368727

Dokumentnummer
2021-0368727-2

Med dette notat orienteres Børne- og Ungdomsudvalget om anvendelse af ny baseline for at vurdere fremskridt i klagesagsregistreringen i områdeforvaltningerne samt afholdelse af obligatoriske kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret for ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud.

Den 13. oktober 2021 behandlede BUU dagsordenspunkt om "Borgerrådgiverens beretning 2020", hvor BUU besluttede følgende:

"På baggrund af Borgerrådgiverens supplerende mundtlige anbefaling på mødet, ønskede udvalget a) at forvaltningen i forbindelse med implementeringen af en ny klagesagsregistrering i områderne anvender tidligere klagesagsregistreringspraksis som baseline for vurdering af fremskridt i den ny klagesagsregistrering og b) at forvaltningen indfører obligatoriske kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret for ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud, jf. bl.a. BR's beslutning den 20. juni 2012 - og at forvaltningen vender tilbage til udvalget herom."

På ovenstående baggrund skal forvaltningen vende tilbage.

Vedr. anvendelse af baseline

På grund af ESDH-udbud medio 2018 og implementering af nyt ESDH-system i 2019 og de efterfølgende udfordringer med Covid-19, har der ikke siden 2. halvår 2018 været udarbejdet statistik og gennemført sagsaudit på klagesager i områderne.

I november 2020 besluttede BUU, at der skulle etableres en central klageenhed til behandling af klager på dagtilbuds- og skoleområdet. En del af klageenhedens opgaveportefølje er at sikre en ensartet registrering og tilvejebringe et samlet overblik over indkomne klager og klagesagsbehandlingen.

Den Centrale Klageenhed startede formelt op 1. september 2021. I forbindelse med etableringen af Den Centrale Klageenhed

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

EAN-nummer
5798009386229

implementerede forvaltningen samtidig en ny praksis for klagesagsregistrering på skole- og dagtilbudsområdet i områdeforvaltningerne.

Klageenhedens fokus har i første omgang været at tilvejebringe et samlet overblik over områdeforvaltningernes klagesager på skole- og dagtilbudsområdet.

I lyset af implementeringsvanskelighederne i 2018-2020 vil anvendelsen af en baseline, der ligger forud for 1. september 2021 derfor være behæftet med en vis usikkerhed og indebære risiko for et ukorrekt udgangspunkt for fremtidige målinger.

Forvaltningen anbefaler derfor, at antallet af klagesager registreret fra 1. september 2021 anvendes som ny baseline for at vurdere fremskridt i klagesagsregistreringen i områdeforvaltningerne.

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

Antallet af klagesager valideres månedligt af områdeforvaltningerne via det juridiske netværk bestående af repræsentanter fra områderne, jurister fra Administrativt Ressourcecenter og Ledelsessekretariatet, for at sikre god kvalitet i områdernes journaliseringspraksis og klagesagsbehandling.

Den Centrale Klageenhed arbejder, via det juridiske netværk på, at den nye klagesagsregistrering i 1. kvartal 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.

Den Centrale Klageenhed vil tage initiativ til en dialog med Borgerrådgiveren om den nye journaliseringspraksis for klagesager, for at sikre et godt og solidt fundament og dermed etablere et fælles udgangspunkt for det fremtidige samarbejde.

Vedr. forvaltningsretlig uddannelsesindsats

I henhold til BR's beslutning den 20. juni 2012 afholder forvaltningen flere gange årligt obligatoriske kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret for ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud.

I BUF har det siden BR-beslutningen været et krav, at alle ledere og administrative medarbejdere skal gennemføre et obligatorisk kursus i

grundlæggende forvaltningsret. Kurserne udbydes via forvaltningens interne læringsplatform, BUF Akademi, som alle medarbejdere i BUF kan tilgå og tilmelde sig.

Der har ikke været foretaget egentlig controlling med, om antallet af kursusdeltagere er i overensstemmelse med ansættelse af nye ledere og administrative medarbejdere, men det er løbende blevet formidlet i organisationen.

I 2021 er der tilbudt i alt 8 kurser i grundlæggende forvaltningsret og 3 kurser i udvidet forvaltningsret, hvoraf 8 kurser er gennemført. I perioden 1. januar 2021 til 29. november 2021 har i alt 122 ansatte tilmeldt sig kurserne. 106 af disse ansatte har gennemført kurserne.

Den Centrale Klageenhed vil fremover kontinuerligt følge op med Områdecheferne med henblik på at sikre, at der i områderne følges op på, at nyansatte ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud gennemfører det obligatoriske kursus i forvaltningsret.

I forbindelse med implementering af fælles retningslinjer for pædagogiske lederes onboarding-forløb, sikres det at kurset gennemføres inden for det første år, helst efter første halvår af ansættelsen. Tilsvarende arbejdes på lignende fælles anbefalinger for modtagelse af skoleledere, klyngeledere og KKFO-ledere, der sikrer at kurserne indgår i et standardiseret onboarding-forløb.