



Notat

Bilag 1 Initiativer til forbedring af borgernes møde med forvaltningen

Udvalget orienteres i dette notat om de initiativer Børne- og Ungdomsforvaltningen har iværksat for at forbedre borgernes møde med forvaltningen, sikre lovmedholdelig sagsbehandling og bidrage til at løse konflikter i samarbejde mellem forældre, ledere og medarbejdere.

Baggrund

Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF) oplever i disse år en stigende antal sager konfliktfyldte sager med utilfredshed og klager fra forældre. Sagernes indhold og karakter varierer, men i grove træk handler det typisk om:

- generel utilfredshed i en forældregruppe med kvaliteten af tilbuddet og en oplevelse af, at der ikke bliver handlet på det
- konflikter i dialogen og samarbejdet med ledelsen fx i skolestyrelsesarbejde
- en konkret afgørelse vedrørende et barn/elev, hvor samarbejdet mellem forældre og enhed bliver udfordret.

Typisk indgår der i sagerne også klager over formaliteter som fx manglende eller forkert journalisering af notater mv.

Borgerrådgiveren (BRG) har også haft fokus på tendensen med flere konfliktfyldte sager. I Borgerrådgiverens beretning fra 2020 konkluderede Borgerrådgiveren, at BUFs evne til at håndtere utilfredse borgere stadig kunne forbedres. Det er desuden Borgerrådgiverens vurdering, at flere af sagerne ville være løst tidligere, hvis forvaltningen havde fokus på forvaltningsret og borgernes retssikkerhed i den forbindelse. Det er ligeledes Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningen generelt mangler redskaber for at kunne håndtere de langvarige og genstridige konflikter. Af beretningen fra 2020 fremgår det dog også, at BUF i 2020 havde næst færrest klager af alle forvaltninger, idet kun ØKF havde færre klager. Uddrag fra Borgerrådgiverens beretning 2020, er vedlagt som bilag 4.

På den baggrund har forvaltningen har igangsat nedenfor beskrevne initiativer.

20. januar 2022

Sagsnummer
2021-0275408

Dokumentnummer
2021-0275408-4

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

EAN-nummer
5798009386229

Etablering af Klageenhed

Forvaltningen har etableret en Klageenhed pr. 1. september 2021. Der blev givet midler til opstart af klageenheden i forbindelse med overførselssagen 2020/21 og en 4-årig bevilling til klageenheden i budget 2022.

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.

Enheden håndterer klager på dagtilbuds- og skoleområdet og er forankret centralt i forvaltningen. Borgere har mulighed for at henvende sig til den centrale Klageenhed via telefon, mail og blanket på kk.dk.

Klagesagsbehandlingen i den centrale Klageenhed håndteres med udgangspunkt i metoden 'Styrket Forældrekontakt', der er udviklet i Arbejds miljø København (AMK). Metoden er en til BUF 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 borgerne har fået en lovmedholdelig sagsbehandling. Derudover skal klageenheden vejlede borgeren til rette klageinstans, så borgerens retsstilling bedst understøttes, og borgeren hjælpes til at navigere mellem forskellige klage- og ankeinstanser.

Klageenheden er etableret for at sikre, at borgerne får en lovmedholdelig sagsbehandling vedrørende klager over skoler og dagtilbud, men understøtter også hele organisationen i forhold til klagesagsbehandling.

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 har resulteret i de to konfliktrapper til hhv. ledere og forældre, der vedlægges som bilag 3.

Kompetenceudvikling af medarbejdere i Styrket Forældrekontakt

I forbindelse med etablering af den centrale Klageenhed og taskforcen 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 mæglingslignende teknikker.

Med henblik på at styrke klagesagsbehandling og øge borgertilfredsheden har forvaltningen fokus på den mundtlige håndtering af klager og konfliktnedtrappende kommunikation. I 2021 er

der i samarbejde med AMK gennemført 5 kompetenceforløb i styrket forældrekontakt for skoler samt 1 forløb for den centrale Klageenhed samt for konsulenter i VVK. Derudover blev der i 2021 afholdt kurser for 28 ledere i styrket forældrekontakt. I 2022 er der indtil videre planlagt yderligere kurser for 44 ledere samt et mindre antal arbejdspladsforløb.

Juridisk netværk

Forvaltningen har etableret et juridisk netværk 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 bliver netværksmøderne brugt 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 i forvaltningen.

Gennem det juridiske netværk foretages en løbende validering af klager på dagtilbuds- og skoleområdet.

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 journal-system e-doc 5, og skal ses i sammenhæng med oprettelsen af den centrale Klageenhed.

Med den nye praksis bliver registreringen af klagerne ensartet, hvilket giver mulighed for at skabe et tværgående overblik over de igangværende sager i forvaltningen. Den ensartede registreringspraksis kan ligeledes skabe bedre grundlag for data til ledelsesinformation mv.

Etablering af baseline for vurdering af fremskridt i klagesagsregistreringen

I forbindelse med FOKUS evalueringen i 2017 kritiserede Borgerrådgiveren, at BUF ikke havde et fuldstændigt overblik over klagesager i organisationen.

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 give bedre organisatorisk læring og mulighed for at arbejde med klagedrevet innovation.

Der vedlægges en oversigt over klager i områderne på dagtilbuds- og skoleområdet fra 1. september 2021 til ultimo januar 2022 i bilag 2.

Den Centrale Klageenhed arbejder 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.

Samtidig vil forvaltningen, med henblik på bedre ledelsesinformation og mulighed for organisatorisk læring, igangsætte et arbejde med at tilvejebringe et overblik over alle klagesager i BUF på tværs af fagsystemer.

BUU godkendte den 15. december 2021, at Den Centrale Klageenhed tog 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.

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 arbejde videre med en model, hvor den institutionsleder, skoleleder eller andet personale, der er i dialog med forældrene, eksplicit spørger forældrene om deres henvendelse mv. skal betragtes som en egentlig klage.

Hvis forældrene bekræfter, at der er tale om en klage, så skal henvendelsen oversendes til det forvaltningen i området, og bliver så registreret og behandlet som en klage.

På den måde opnås der en retvisende og entydig klagesagsregistrering, da institutions- og skolelederen ikke har adgang til kommunens journalsystem (E-doc).

Centralisering af aktindsigtsbehandling

For at sikre en ensartet praksis for håndtering af aktindsigtssager besluttede forvaltningen i 2020, at anmodninger om aktindsigt fra borgere og journalister, der ikke vedrører indsigt i egen sag, behandles centralt i forvaltningen i samarbejde med de relevante enheder.

Indsatsen har også 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), arbejdes der på at sikre de decentrale enheder enkle og brugervenlige værktøjer, der gør det muligt at løse dokumentationsopgaven på en nem og ensartet måde.

Hensigten er 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. Det nationale AULA projekt har stillet en løsning i udsigt i foråret 2022. Det videre arbejde afventer implementeringen af en sådan løsning.

Kurser i forvaltningsret

Forvaltningen udbyder hvert år 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.

I 2020 og 2021 er der gennemført ca. 8 årlige kurser med gennemsnitlig 75 årlige deltagere. I 2022 bliver der udbudt otte kurser i grundlæggende og 2 kurser i udvidet forvaltningsret fortsætter i 2022. I 2022 tilbydes endvidere skræddersyede forløb, målrettet specifikke grupper af ledere og medarbejdere. Kurser i grundlæggende og udvidet forvaltningsret bliver fremover en fast del af modtagelsesforløb for ledere af skoler og dagtilbud.