

Opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

”De fleste forvaltninger efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere. Tre forvaltninger efterlever fortsat ikke beslutningen fuldt ud, hvilket har ført til kritik (...)”.

SIDE 4

”De konstaterede fejl indebærer, at kommunen ikke i fuldt omfang efterlever Borgerrepræsentationens beslutning (...) og har også betydning for, om og i hvilket omfang sagsbehandlerne har de rette kompetencer i forhold til at iagttage borgernes retssikkerhed og undgå sagsbehandlingsfejl.”

SIDE 14



Indhold

1. FORORD	3
2. GENERELLE KONSTATINGER OG ANBEFALINGER	4
3. OBSERVATIONER	7
- 3.1 Materiale	7
- 3.2 Observationer, konklusioner og anbefalinger målrettet forvaltningerne	8
4. KONSEKVENSER	15
5. UDDYBNING, BISTAND MV.	15
6. VURDERINGSGRUNDLAG	15
BILAG	17

Opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

1. FORORD

Den 20. juni 2012 besluttede Borgerrepræsentationen, at forvaltningerne løbende skal udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, både til nye og til erfarne sagsbehandlere.

I en undersøgelse fra 2017 konkluderede Borgerrådgiveren, at ingen af de seks forvaltninger fuldt ud efterlevede Borgerrepræsentationens beslutning, og jeg henstillede til, at forvaltningerne tog de nødvendige initiativer for at efterleve borgerrepræsentationens beslutning.

Formålet med denne aktuelle undersøgelse er på den baggrund at undersøge, i hvilket omfang og hvordan forvaltningerne siden har realiseret Borgerrepræsentationens beslutning, og hvordan forvaltningerne har arbejdet med Borgerrådgiverens henstillinger.


Undersøgelsen viser, at der er sket klare forbedringer siden Borgerrådgiverens undersøgelse i 2017, men den viser også, at der er stor forskel på, hvordan forvaltningerne har valgt at gå til opgaven, og hvordan kurserne er tilrettelagt og udbudt.

De fleste forvaltninger efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere. Tre forvaltninger efterlever fortsat ikke beslutningen fuldt ud, hvilket har ført til kritik af de enkelte forvaltninger.

Forvaltningerne har altså samlet set igangsat initiativer, der har medvirket til en forbedring siden resultaterne i 2017. Der er dog konstateret væsentlige usikkerheder ved forvaltningernes opfølgning, håndtering og implementering, som jeg vil komme nærmere ind på i rapporten.

Rapporten indeholder mine konstateringer og vurderinger i relation til obligatorisk undervisning i forvaltningerne og mine anbefalinger til, hvordan kommunen kan efterleve Borgerrepræsentationens beslutning fuldt ud.

Borgerrådgiveren, marts 2024



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. GENERELLE KONSTATINGER OG ANBEFALINGER

Den 20. juni 2012 besluttede Borgerrepræsentationen, at "forvaltningerne forpligtes til løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, både til nye og til erfarne sagsbehandlere".

Beslutningen indgik i Handlingsplan for "God Sagsbehandling" i Københavns Kommune.

Af den godkendte indstilling fremgik yderligere:

"Løbende undervisning i forvaltningsretlige regler og formålene med dem:

Alle forvaltninger skal derfor forpligte sig til løbende at udbyde undervisning i forvaltningsret. Der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere og disse skal være en fast del af forvaltningernes kursusudbud.

Frekvensen for afholdelsen af kurserne skal være fast og relativ hyppig.

Kurserne skal være obligatoriske for alle sagsbehandlere i kommunen."

Jeg henviser til dagsordenens punkt 6 i Borgerrepræsentationens møde den 20. juni 2012.

Konkretiseringen af behovet for obligatorisk undervisning i god sagsbehandling udsprang af, at Borgerrådgiveren bl.a. i årsberetningen for 2010 konstaterede mange fejl i forvaltningerne i forhold til overholdelse af de grundlæggende sagsbehandlingsregler, og Borgerrepræsentationen besluttede derfor, at der var behov for at øge kendskabet til de forvaltningsretlige regler og til principperne om god forvaltningsskik. Behovet eksisterer fortsat, jf. blandt andet konstateringerne i Borgerrådgiverens Beretning 2022 om, at forvaltningerne i 65 % af henvendelserne til Borgerrådgiveren var enige i, at der var sket fejl eller havde været utilstrækkelig borgerbetjening. De fleste af de sager, hvor borgerne fik medhold af forvaltningerne, angik sagsbehandling og service. Af Borgerrådgiverens Beretning 2010, som gav anledning til Borgerrepræsentationens ovenstående beslutning, fremgår, at antallet dengang var 57 %.

Jeg har i denne rapport undersøgt om og i hvilket omfang forvaltningerne efterlever Borgerrepræsentationens beslutning.

Jeg bemærker, at det også fremgår af handlingsplanen for "God sagsbehandling" i Københavns kommune at:

"Ved at lade kurserne tage udgangspunkt i sagsbehandlerens hverdag, gør man forvaltningsretten konkret og vedkommende. Man sikrer på den måde den stærkest mulige følelse af relevans og dermed bedst mulige læring med det maksimale udbytte for den enkelte medarbejder og dermed også for kommunens sagsbehandling.

Så vidt muligt bør kurserne endvidere målrettes de deltagende kursister/sagsbehandlere. De løbende kurser bør suppleres af tværgående kurser om forvaltningsretten for nye medarbejdere.

Begge kursustyper anbefales at være en fast del af forvaltningernes kursusudbud. Frekvensen for afholdelsen af kurserne bør være fast og relativ hyppig. (i stil med afholdelsen af eDoc-kurserne)".

Uanset det rigtige i at kurser, der er målrettede og tager afsæt i kursisternes konkrete hverdag og specifikke arbejdsopgaver (såkaldt praksisnær undervisning) erfaringsmæssigt er bedre egnet til at løfte kompetenceni-veaue, har jeg ikke fundet fuldt tilstrækkeligt grundlag for at indfortolke et krav om praksisnær undervisning.

Det er dog min opfattelse, at Borgerrepræsentationens beslutning indebærer, at der skal udbydes forskellige

kurser til nye henholdsvis erfarne medarbejdere. Jeg har derfor også undersøgt, om forvaltningerne udbyder begge kursustyper, og om kurserne er målrettet henholdsvis de nye og erfarne sagsbehandlere specifikt, og om kurserne udbydes med en fast hyppighed.

I 2017 udarbejdede Borgerrådgiveren en [undersøgelse om forvaltningernes obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling](#). Undersøgelsen omfattede alle forvaltningerne bortset fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, idet Borgerrådgiveren på daværende tidspunkt vurderede allerede at have den nødvendige viden om, hvordan opgaven blev løst i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Undersøgelsen blev 31. marts 2017 afsluttet med blandt andet følgende konklusion og henstilling:

“Undersøgelsen viser samlet set, at ingen af de seks forvaltninger fuldt ud efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere.”

“Jeg henstiller til, at samtlige forvaltninger tager de fornødne initiativer til fuldt ud at efterleve Borgerrepræsentationens beslutning om at løbende udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, både til nye og til erfarne sagsbehandlere.”

Borgerrådgiveren anførte allerede den gang, at Borgerrådgiveren på baggrund af undersøgelsen ville overveje en opfølgende undersøgelse.

Denne aktuelle undersøgelse har til formål at undersøge, i hvilket omfang og hvordan forvaltningerne efter Borgerrådgiverens seneste egen drift-undersøgelse fra 2017 har realiseret Borgerrepræsentationens beslutning om obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, og hvordan forvaltningerne har arbejdet med Borgerrådgiverens henstillinger.

Min undersøgelse viser, at alle forvaltninger ses at udbyde kurser inden for god sagsbehandling. Indhold, omfang, forankring og hyppighed er dog varierende forvaltningerne imellem.

Fire forvaltninger udbyder løbende obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere.

To forvaltninger udbyder alene kurser til erfarne sagsbehandlere efter behov eller på frivillig basis.

Tre forvaltninger udbyder ikke kurser i god sagsbehandling til de medarbejdere, som udfører administrative opgaver uden borgerkontakt eller ikke træffer afgørelser. Det skal i den forbindelse nævnes, at det ikke fremgår af det oplyste, i hvilket omfang disse medarbejdere udfører sagsbehandling og derved vil have gavn af kurser på trods af, at de ikke har direkte borgerkontakt eller ikke træffer afgørelser. Jeg bemærker, at sagsbehandling også omfatter f.eks. regler om hjemmel, inhabilitet, tavshedspligt, deling af oplysninger, notat, journalisering, aktindsigt mv., som også gælder for sagsbehandlere, der ikke har direkte borgerkontakt.

Én enkelt forvaltning udbyder kursus i god sagsbehandling for nye og erfarne sagsbehandlere, men kurserne er ikke obligatoriske, og forvaltningen har ikke overblik over, hvor mange sagsbehandlere, der har deltaget i kurserne i 2020, 2021 og 2022.

Flere forvaltninger oplyser, at de ikke har ført kontrol med, hvorvidt sagsbehandlere har deltaget i kurserne i 2020, 2021 og 2022, eller at det er en (decentral) ledelsesmæssig opgave i de forskellige enheder at sikre, at alle relevante medarbejdere deltager i de udbudte kurser.

Jeg bemærker, at der ved den nuværende praksis, hvor registreringen af deltagere på kurserne er uens forvaltningerne og enhederne imellem, er risiko for, at alle relevante medarbejdere ikke deltager i kurserne, og at det kan være ledelsesmæssigt vanskeligt at følge op og føre kontrol.

To forvaltninger har tilkendegivet, at de fra 2023 og fremadrettet vil overgå til et system, der vil kunne registrere tilmeldte, og hvor tilmelding også vil ske automatisk, hvilket vil give et overblik over, hvor mange og hvilke sagsbehandlere der deltager.

Min undersøgelse viser, at der for seks ud af syv forvaltninger er sket en forbedring siden undersøgelsen fra 2017. De aktuelle konstateringer kan i overblik illustreres således:

	Forvaltning						
	ØKF	KFF	BUF	SUF	BIF	SOF	TMF
Opfylder	✓	✓		✓	✓		
Opfylder delvist			✓			✓	✓

Jeg finder det dog meget kritisabelt, at det på tidspunktet for forvaltningernes besvarelse, kun er fire forvaltninger, der fuldt ud efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere, idet Børne- og Ungdomsforvaltningen, Socialforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen kun delvist lever op til beslutningen.

Dette skal også ses i sammenhæng med, at Borgerrepræsentationens beslutning har været gældende siden 2012, og at forvaltningerne i 2017 blev gjort opmærksom på den manglende efterlevelse og blev henstillet til at få bragt forholdene i orden.

Jeg bemærker i den forbindelse, at forvaltningerne efter den gældende vedtægt for Borgerråd giverfunktionen § 21, er forpligtede til at meddele Borgerråd giveren, såfremt en udtalelse ikke bliver fulgt af forvaltningen. Tilsvarende bestemmelse var gældende efter den tidligere vedtægt. Efter bestemmelsen kan Borgerråd giveren i sådanne tilfælde orientere Borgerråd giverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om, at forvaltningen ikke følger Borgerråd giverens henstillinger eller anbefalinger. En sådan orientering har således ikke kunnet finde sted og kommunens politiske ledelse har haft grund til at tro, at forholdene var bragt i orden.

Jeg henstiller på ny til, at de forvaltninger, som ikke fuldt ud efterlever Borgerrepræsentationens beslutning, får bragt forholdene i orden snarest muligt.

Jeg har på det foreliggende grundlag ikke haft mulighed for at undersøge, om alle relevante medarbejdere tilbydes kurserne, og slet ikke, om alle relevante medarbejdere har deltaget i kurserne. Dette skyldes, at forvaltningerne ikke selv har et sådant overblik.

Jeg har ikke modtaget oplysninger om, hvorfor kompetencer i regler om hjemmel, inhabilitet, tavshedspligt, deling af oplysninger, notat, journalisering, aktindsigt mv. ikke anses som relevante for de sagsbehandlere, som er uden borgerkontakt, og som af denne grund ikke tilbydes kurser i god sagsbehandling. Jeg kan derfor ikke vurdere, om disse medarbejdere burde være omfattet af forvaltningernes kursustilbud.

Jeg anbefaler på denne baggrund generelt, at der i forvaltningerne formuleres klare beskrivelser af, hvilke medarbejdere kurserne er relevante for, og hvordan der ledelsesmæssigt følges op på, hvorvidt medarbejderne deltager i kurserne, samt at det overvejes, om der kan udarbejdes ensartede retningslinjer for registrering af deltagere på kurserne i forvaltningerne.

Jeg bemærker, at Borgerrepræsentationens beslutning alene omfatter sagsbehandlere og ikke disses ledere. Jeg henviser i den forbindelse til min anbefaling i Borgerrådgiverens Beretning 2022 om at styrke ledelsens fokus på retssikkerhed.

Nogle forvaltninger tilbyder også kurser i god sagsbehandling mv. til ledere, men det ses ikke at omfatte alle. Jeg anbefaler, at det overvejes at tilbyde i hvert fald ledere af sagsbehandlere relevante kurser i god sagsbehandling i det omfang, det ikke allerede sker.

Jeg er også blevet opmærksom på, at størstedelen af forvaltningerne benytter sig af e-læringskurser i en eller anden udstrækning. Effekten af e-læring sammenholdt med tilstedeværelsesundervisning er omstridt.

Ifølge en analyse af virksomheders og arbejdsstyrkens brug af digitale tilbud i voksen-, efter- og videreuddannelse foretaget af Undervisningsministeriet konkluderes det, at udbyttet af e-læring er det samme som eller lavere end tilstedeværelsesundervisning (Analyse af virksomheders og arbejdsstyrkens brug af digitale tilbud i voksen-, efter- og videreuddannelse, Undervisningsministeriet, styrelsen for IT og læring, 14. januar 2019).

Rapporten viser, at fleksibilitet er hovedårsagen til, hvorfor arbejdsgivere vælger e-læring, og at logistiske faktorer vægter højere end selve læringsudbyttet af undervisningen. Omkring halvdelen af arbejdsgiverne vurderer, at e-læring har en lavere kvalitet, at udbyttet er større, når man står foran en underviser, og at deltagerne går glip af det sociale udbytte, man får, når man er sammen med andre kursister. Rapporten peger på, at det især er det sociale samvær og manglende muligheder for dialog og sparring, der er problemet.

Jeg går ud fra, at forvaltningerne ud over hensynene til fleksibilitet og logistiske faktorer også er opmærksomme på, at udbyttet i nogle tilfælde kan være lavere ved e-læring end ved tilstedeværelsesundervisning.

Jeg anbefaler, at forvaltningerne generelt og løbende overvejer, om e-læringskurser er den bedste måde at sikre læring hos den enkelte på, og om det eventuelt vil være relevant med e-kurser i kombination med tilstedeværelsesundervisning.

Jeg vil i det følgende gennemgå hver enkelt forvaltnings besvarelse og komme med mine observationer og anbefalinger specifikt til de enkelte forvaltninger.

3. OBSERVATIONER

3.1 Materiale

Forvaltningerne har til brug for undersøgelsen udarbejdet en orientering til Borgerrådgiveren på baggrund af følgende spørgsmål:

- Hvilke kurser forvaltningen har udbudt de seneste tre år (2020, 2021 og 2022) og aktuelt udbyder inden for god sagsbehandling og med hvilken frekvens disse kurser afholdes fremadrettet? I det omfang kurser er omlagt eller aflyst på grund af COVID-19, bedes kurserne dokumenteret ved fremsendelse af kursusopslag, meddelelse om aflysning e.l.
- Hvorvidt de ovennævnte kurser er rettet til nye såvel som erfarne sagsbehandlere, og på hvilken måde kurserne i givet fald retter sig imod disse to typer af medarbejdere?
- Hvor mange kursusdeltagere, der har deltaget i forvaltningens kurser de seneste tre år (2020, 2021 og 2022)?

- Hvorvidt de ovennævnte kurser er obligatoriske for alle sagsbehandlere i forvaltningen, og hvordan det sikres, at alle sagsbehandlere deltager i kurserne?

Enkelte forvaltninger har derudover fremsendt yderligere materiale.

Økonomiforvaltningen har fremsendt oversigt over obligatoriske kurser og tilvalgskurser, dokumentation for aflyste kurser og kursusbeskrivelser.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har fremsendt kursusmateriale vedr. *Brush-up kursus i god sagsbehandling* og oversigt over Hjælpemiddelcentrets kurser.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har fremsendt dokumentation for aflyste kurser, kursusbeskrivelser og *Notat om håndtering af klagesager og forvaltningsretlig uddannelsesindsats* og *Notat om sagsbehandlingsinitiativer*.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har fremsendt kursusmateriale vedr. *BIF-uddannelsen*.

Socialforvaltningen har fremsendt kursusbeskrivelser, dokumentation for aflyste kurser og *Notat om ændret praksis for undervisning i grundlæggende forvaltningsret for sagsbehandlere og ledere i BBU*.

Forinden udarbejdelse af den endelige rapport er undersøgelsen sendt til alle forvaltninger med henblik på at sende eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Forvaltningernes hørings svar er indsat som bilag til sidst i rapporten.

3.2 Observationer, konklusioner og anbefalinger målrettet forvaltningerne

Økonomiforvaltningen (ØKF)

ØKF oplyser, at der udbydes obligatoriske kurser og tilvalgskurser for nye og erfarne medarbejdere.

ØKF oplyser, at de har et koncept for onboarding af medarbejdere og ledere, som blandt andet indeholder emner, der understøtter god sagsbehandling. Emnerne er bl.a. journalisering og god adfærd i det offentlige. Undervisningen er tilrettelagt som et e-læringskursus. Det er obligatorisk, at der laves introprogrammer til nye medarbejdere i ØKF, og det er ledernes ansvar at sikre, at nye medarbejdere får et introprogram. Der er ikke blevet fulgt op på, om der laves introprogrammer til alle nye medarbejdere, men ØKF forventer, at der i 2023 implementeres en systemunderstøttelse af onboarding, hvorfra der kan følges op på, hvor mange konkrete introprogrammer, der bliver udarbejdet, og hvordan opgaverne registreres.

I 2021 er der desuden implementeret en introdag for nye medarbejdere, der bl.a. omhandler forvaltningsretlige regler som tavshedspligt, aktindsigt og journalisering. Der sendes en mail med en opfordring til medarbejderne om at deltage, og medarbejderne er senest blevet bedt om skriftligt at meddele det, hvis de bliver forhindret i at deltage.

Derudover afholdes der et e-læringskursus om it-sikkerhed og databeskyttelse, som alle nye medarbejdere skal tage inden for 14 dage. Kurset skal tages igen efter 24 måneder.

Derudover udbydes e-læringskurset; *Sagsbehandling for erfarne medarbejdere*, som er obligatorisk for de medarbejdere, der har borgerkontakt. Kurset skal gennemføres én gang årligt.

Supplerende oplyser ØKF, at Direktionssekretariatet på Rådhuset i løbet af 2020-2022 har afholdt en række interne oplæg om bl.a. journalisering og aktindsigt. Oplæggene har været afholdt i forskellige kontorer og enheder i ØKF på Rådhuset og dermed for både nye såvel som erfarne medarbejdere.

ØKF opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til nye og erfarne sagsbehandlere.

Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.

Jeg beder forvaltningen om en orientering om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF)

KFF har oplyst, at de udbyder kurser både til nye og erfarne medarbejdere.

Nye medarbejdere skal gennemføre e-læringskurset; "Offentlig ansat A-Z udvidet" som indbefatter, god skik i det offentlige, gaver, inhabilitet, vejledning, tavshedspligt, økonomisk forsvarlighed, notat og journaliseringspligt, personoplysninger, sagsoplysning, krav om lovhjemmel, sager og drift, aktindsigt og partsbegrebet.

KFF har i samarbejde med Horten udviklet e-læringskurset "Sagsbehandling for erfarne sagsbehandlere". Kurset er obligatorisk for alle sagsbehandlere med borgerkontakt, der træffer afgørelser i borgersager, og som har været ansat i mere end tre måneder. E-læringskurset skal gennemføres en gang årligt og blev udviklet og implementeret i 2017. Årligt udskifter KFF i samarbejde med Horten 1/3 af alle cases og spørgsmål, så e-læringskurset fremstår relevant for sagsbehandlerne.

Kurset; "Sagsbehandling for erfarne sagsbehandlere" indbefatter afgørelsesbegrebet, partsbegrebet, undersøgelsesprincippet, partshøring, form og begrundelse, tavshedspligt – videregivelse af oplysninger, partsindsigt, notatpligt, journaliseringspligt, vejledningspligt og repræsentation og klagevejledning.

KFF oplyser, at det ikke er muligt at trække retvisende data for, hvor mange sagsbehandlere der har gennemført de ovennævnte kurser. Imidlertid oplyser KFF, at lederne for de relevante enheder svarer, at deres medarbejdere gennemfører e-læringskurset for nye sagsbehandlere samt hvert år gennemfører "Sagsbehandling for erfarne sagsbehandlere".

KFF har oplyst, at de siden 2017 har implementeret en obligatorisk og årlig opfølgning af e-læringskurset for erfarne sagsbehandlere med både opdatering af kurset, med validering af lokale sagsbehandlere samt udsendelse ved udgangen af 1. kvartal. Lederne har dermed tre kvartaler til at planlægge, hvornår deres sagsbehandlere skal gennemføre den årlige repetition af forvaltningsloven.

HR sender en reminder ud i begyndelsen af 4. kvartal, så alle kontorer får fulgt op på rettidig gennemførelse af e-læringskurset. KFF oplyser, at forvaltningen den 1. maj 2023 overgik til et fælles læringsssystem, Plan2Learn, forankret i Koncern Service, og at de dermed forventer, at de udfordringer, forvaltningen har haft med at trække retvisende data, ophører.

KFF opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til nye og erfarne sagsbehandlere.

Jeg bemærker, at KFF kun udbyder kurser via e-læring.

Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.

Jeg beder forvaltningen om en orientering om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF)

BUF har oplyst, at de siden 2013 har udbudt kurset *Grundlæggende forvaltningsret*, der er obligatorisk for ledere og administrative medarbejdere. Det obligatoriske kursus i grundlæggende forvaltningsret er målrettet nye såvel som erfarne sagsbehandlere.

BUF oplyser, at de også har et koncept for onboarding af decentrale ledere, som blandt andet indeholder emner, der understøtter god sagsbehandling.

Forvaltningen udbyder ligeledes kurset *Udvidet forvaltningsret*, som ikke er obligatorisk. Kurset i udvidet forvaltningsret er særligt målrettet ledere og erfarne sagsbehandlere og tilvejebringer en mere grundig viden om de forvaltningsretlige regler, særligt reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven.

Kurserne handler om kommunal sagsbehandling med hovedvægt på forvaltningslovens og offentlighedslovens krav til sagsbehandling samt begrebet *god forvaltningsskik*.

BUF forventer i 2023 at fortsætte samme frekvens som de hidtidige år og dermed udbyde 1-2 kurser i udvidet forvaltningsret målrettet erfarne sagsbehandlere i forvaltningen samt otte kurser i grundlæggende forvaltningsret, hvoraf fem af disse kurser særligt vil være målrettet de fem områdeforvaltningers ledere og administrative medarbejdere.

BUF oplyser, at det er den nærmeste leder, som i samarbejde med medarbejderen vurderer, hvilket kursus der er relevant for medarbejderen at gennemføre. Der har ikke været foretaget kontrol af, om antallet af kursusdeltagere er i overensstemmelse med ansættelse af nye ledere og administrative medarbejdere. Kurserne formidles løbende.

BUF oplyser, at *Den Centrale Klageenhed* fremover kontinuerligt vil følge op med områdecheferne for at sikre, at nyansatte ledere og administrative medarbejdere i skoler og dagtilbud gennemfører det obligatoriske kursus i grundlæggende forvaltningsret.

Derudover oplyser BUF, at der afholdes e-læringskurser om it-sikkerhed og databeskyttelse og om Kodeks VII om forvaltningens rådgivning og bistand i Københavns Kommune, for nye medarbejdere.

BUF oplyser også, at der løbende afholdes målrettede oplæg om forvaltningsretlige emner, herunder notat- og journaliseringspligten og om aktindsigtsreglerne for forskellige faggrupper, både til nye og erfarne medarbejdere i bydækkende enheder, områdeforvaltningerne og de decentrale enheder.

BUF opfylder ikke fuldt ud Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til nye og erfarne sagsbehandlere.

BUF oplyser, at kurset i grundlæggende forvaltningsret er obligatorisk for alle administrative medarbejdere og ledere. Kurset i udvidet forvaltningsret til erfarne medarbejdere er dog ikke obligatorisk.

Selvom BUF oplyser, at kurset i grundlæggende forvaltningsret også er målrettet erfarne sagsbehandlere, vurderes det ikke, at BUF opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser til erfarne sagsbehandlere.

Jeg henviser til mine bemærkninger ovenfor og bemærker, at det i Borgerrepræsentationens beslutning bliver præciseret, at: "Der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere og disse skal være en fast del af forvaltningernes kursusudbud."

Jeg anbefaler derfor, at kurset i udvidet forvaltningsret gøres obligatorisk.

Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.

Jeg beder forvaltningen om en orientering om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF)

SUF oplyser, at Borgerrepræsentationens beslutning fra 2012 anses for at rette sig mod de sagsbehandlere, der i forvaltningen træffer myndighedsafgørelser om adgang til forvaltningens borgerrettede tilbud. Disse sagsbehandlere betegnes i SUF under et for visitatorer og er organisatorisk placeret i de lokale visitationer i forvaltningens to områdekontorer Nord og Syd, i den Centrale visitation og på Hjælpemiddelcenteret.

SUF besluttede på baggrund af Borgerrepræsentationens beslutning, at det gøres obligatorisk at nyansatte visitatorer skal gennemgå visitatoruddannelsen, der udbydes af firmaet Vølund og Kloster eller en tilsvarende visitatoruddannelse, og at dette skal ske indenfor det første ansættelsesår med virkning fra maj 2017. Nyansatte, der allerede måtte have gennemgået uddannelsen, skal ikke gennemgå uddannelsen på ny.

Det blev også besluttet, at Juridisk Afdelings brush-up kursus i god sagsbehandling for visitatorer udbydes fremadrettet fast hvert andet år. Kurset er obligatorisk for alle visitatorer.

Forvaltningen har efter beslutningen i 2017 og frem til covid-nedlukningerne afholdt brush-up-kurserne hvert andet år på grund af lav personaleudskiftning.

Der blev ikke afholdt brush-up kurser i årene 2020 og 2021 og 2023 grundet COVID-nedlukningerne og langtidssygdom i Juridisk Afdeling, som afholder kurserne.

Fra og med 2024 afholder Juridisk Afdeling dog igen kurserne hvert andet år for visitatorerne i lokalområderne. Forvaltningen følger og tilpasser løbende behovet for undervisningen.

SUF oplyser, at de udover de ovenfor beskrevne kurser, som er en fast del af forvaltningens uddannelse af medarbejdere, og som er obligatoriske for alle forvaltningens visitatorer, har afholdt andre kurser, hvor god sagsbehandling indgår. Disse kurser er dog ikke faste tilbud i forvaltningen, men har mere lejlighedsvis karakter og er typisk rettet mod sagsbehandlere indenfor specifikke fagområder.

SUF oplyser videre, at forvaltningen har i alt cirka 155 udekørende visitatorer. Alle visitatorerne skal have basisuddannelsen. Forvaltningen har i 2020 til 2022 løbende sendt alle visitatorer uden uddannelse af sted. SUF oplyser, at de eneste visitatorer, der på nuværende tidspunkt ikke har uddannelsen, er visitatorer, der er ansat indenfor de sidste 4 måneder, og at de vil blive tilknyttet uddannelsen i efteråret 2023.

SUF opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til nye og erfarne sagsbehandlere for så vidt angår visitatorerne i forvaltningen.

Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.

Jeg beder forvaltningen om en orientering om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF)

BIF oplyser, at der udbydes følgende kurser i god sagsbehandling:

- BIF-uddannelsen (2 moduler)
- Velkommen i BIF
- Forvaltningsret for administrative
- Aktindsigter i CF
- Notat- og journaliseringspligt i CF

BIF-uddannelsen består af to moduler på diplom- og akademiuddannelserne i beskæftigelse, som er tilpasset til BIF. Begge uddannelsesmoduler er obligatoriske for medarbejdere med borger- og virksomhedskontakt.

Lederne i de enkelte borger- og virksomhedsrettede enheder tilmelder eller sikrer, at medarbejderne tilmeldes til uddannelsen. Centralforvaltningen i BIF understøtter enhederne med kvartalsvise lister, der viser, hvilke medarbejdere der har været på uddannelse, og hvilke medarbejdere som ikke har.

De decentrale enheder har en kontaktperson, som er ansvarlig for opfølgningen i den enkelte enhed.

Uddannelsens første del kommer medarbejderen på forholdsvis kort efter ansættelsen. Del 1 består af 9 undervisningsdage, som hver dækker nogle specifikke temaer inden for forvaltningsretten.

På del 2 genbesøges elementer af sagsbehandlingsregler og forvaltningsloven i arbejdet med nogle konkrete dilemmaer, hvor der bl.a. sættes fokus på journalisering, notatpligt og habilitet. Uddannelsens del 2 er for fastansatte medarbejdere med borger- og virksomhedskontakt og påbegyndes normalt ½-1 år efter medarbejderne har afsluttet del 1.

Undervisningen varetages af Københavns Professionshøjskole.

Der har ikke været aflysninger pga. COVID-nedlukningerne, da undervisningen i perioden foregik online.

Velkommen i BIF er et kursus på ¾ dag, som er obligatoriske for nye medarbejdere uden borger- og virksomhedskontakt. Her får medarbejderne bl.a. en indføring i myndighedsrollen, forvaltningsretlige regler, god forvaltningsskik, vejledning, journalisering og notatpligt samt tavshedspligt.

Kurset *Forvaltningsret for administrative* henvender sig til nyansatte og erfarne medarbejdere uden direkte borger eller virksomhedskontakt i f.eks. Ydelsesservice og Centralforvaltningen samt administrative medarbejdere i de borger- og virksomhedsrettede centre. Kurset er fra januar 2022 obligatorisk for nye medarbejdere i Centralforvaltningen.

I efteråret 2021 og foråret 2022 blev der gennemført et samlet kompetenceløft for alle medarbejdere i Centralforvaltningen, som arbejder med aktindsigter. Kurset forventes ikke gentaget, men indarbejdes i stedet i kurset *Forvaltningsret for administrative*.

BIF opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til nye og erfarne sagsbehandlere.

Jeg bemærker også, at BIF har en fastlagt procedure for registrering og opfølgning i forhold til deltagelse.

Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.

Jeg beder forvaltningen om en orientering om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

Socialforvaltningen (SOF)

SOF oplyser, at forvaltningen fire gange årligt har udbudt et kursus i god sagsbehandling for nye medarbejdere i borgercentrene. Kurset havde fokus på borgernes retssikkerhed og de dertil tilknyttede bestemmelser. Kurset var obligatorisk for alle nyansatte. Det var den enkelte leders ansvar at sikre, at de pågældende medarbejdere deltog. Kurset har været en fast del af forvaltningens kursusudbud de seneste år.

SOF oplyser, at det i oktober 2023 blev besluttet at nedlægge det tværgående kursus, men at BCV og BCH har alternativer til kurset, og BBU vil oprette et kursus, der træder i stedet for.

SOF oplyser videre, at de enkelte borgercentre også udbyder kurser inden for god sagsbehandling for deres nye samt erfarne sagsbehandlere, som er mere målrettet til deres behov.

I 2020 og 2021 har Borgercenter Børn- og Unge (BBU) udbudt kurset "Forvaltningsret med udgangspunkt i børn- og ungeområdet for nye sagsbehandlere i BBU", som et obligatorisk kursus for alle nye medarbejdere og frivilligt for erfarne sagsbehandlere. Fra 2022 er den fysiske undervisning erstattet af et nyt obligatorisk e-læringskursus i grundlæggende forvaltningsret, som er udarbejdet specifikt til medarbejdere i BBU.

E-læringskurset henvender sig både til nye sagsbehandlere, erfarne sagsbehandlere, teamledere, koordinatører og afdelingsledere i BBU. Det er besluttet, at alle sagsbehandlere og ledere som udgangspunkt skal gennemføre kurset hvert andet år. For at sikre at alle gennemfører kurset, tilmeldes alle nye medarbejdere og ledere i BBU fremover automatisk til kurset i plan2learn. Staben orienterer to gange årligt de enkelte områdechefer om, hvem der mangler at gennemføre kurset.

SOF oplyser, at BBU derudover udbyder introkurser til alle nye medarbejdere i BBU og til nye medarbejdere på myndighedsområdet og på udførerområdet, der har relevans for god sagsbehandling.

SOF oplyser, at BBU i 2023 har haft fokus på at blive klar til barnets lov, og der har derfor været flere kurser om barnets lov til medarbejdere og ledere på både udfører- og myndighedsområdet til både nye og erfarne medarbejdere. BBU vil i løbet af foråret 2024 se på om, der er brug for mere fremadrettet undervisning der kobler barnets lov til forvaltningsretten. I den forbindelse vil der også blive udviklet et e-læringskursus i 2024 som kobler barnets lov til forvaltningsretten.

Borgercenter Handicap (BCH) har siden 2019 afholdt et obligatorisk kompetenceudviklingsforløb for nyansatte sagsbehandlere om god sagsbehandling (forvaltningsret), som består af tre kursusdage.

BCH har ikke afholdt kurser inden for det forvaltningsretlige område til de erfarne medarbejdere kontinuerligt. SOF oplyser, at BCH ønsker at koble den løbende kompetenceudvikling af de erfarne medarbejdere med de behov, der årligt afdækkes i gruppe-udviklings-samtalerne i de enkelte teams og områder. Samtidig bruges også den læring, som Stabens jurister og ledelsen på de enkelte områder får gennem ledelsestilsyn og klagesager mv. til at udpege temaer, som kunne være relevante i forhold til kommende kompetenceudviklingsaktiviteter. Der har i perioden 2020-2022 været afholdt kurser i klagesagsbehandling og i at skrive bedre afgørelser.

Derudover afholdes løbende kompetenceudviklende aktiviteter med mødepligt for alle sagsbehandlere på et område/team. Disse kurser afholdes efter behov og varetages også af borgercenterets jurister.

Alle medarbejdere tager hvert andet år et e-læringskursus inden for GDPR-området.

Borgercenter Voksne (BCV) udbyder to former for undervisning i god sagsbehandling. Det er den juridiske enhed i Staben i BCV, der varetager undervisningen.

BCV afholder fem gange årligt et obligatorisk introkursus for alle nye medarbejdere, hvor der er særlig fokus på borgernes retssikkerhed. Lederne i BCV orienteres, når kurserne bliver udbudt med henblik på, at de tilmelder deres nye medarbejdere. BCV har derudover siden 2017 hvert efterår/vinter afholdt undervisning i forvaltningsretlige emner. Dette årlige kursus udbydes af den juridiske enhed i Staben i BCV og er obligatorisk for alle sagsbehandlere og udgående medarbejdere på myndighedsområdet. Undervisningen tilrettelægges ud fra den enkelte enheds kompetencer og behov.

BCV har sammen med BCH netop købt e-læringskurset "God sagsbehandling" af KFF. BCV arbejder på, hvordan dette kursus kan implementeres i deres undervisning som supplement således, at de kan udbyde et todelt undervisningsforløb, hvor medarbejderne gennemfører e-læringskurset, hvorefter den juridiske enhed gennemfører en mere casebaseret undervisning.

Det er ledelsen i enhederne, der har ansvaret for at indkalde og sørge for, at alle medarbejderne kan deltage i undervisningen.

SOF opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til nye sagsbehandlere. SOF opfylder dog ikke beslutningen fuldt ud i forhold til løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til de erfarne sagsbehandlere.

SOF oplyser, at e-læringskurset i grundlæggende forvaltningsret i Borgercenter Børn og Unge er obligatorisk for både de nye og de erfarne medarbejdere. Det bemærkes i den forbindelse, at der, i følge Borgerrepræsentationens beslutning, både skal være obligatoriske kurser rettet til nye og erfarne sagsbehandlere. Jeg henviser til mine bemærkninger ovenfor.

I Borgercenter Handicap udbydes der kurser til de erfarne sagsbehandlere efter behov. Ifølge Borgerrepræsentationens beslutning skal frekvensen af kurserne være fast og relativ hyppig.

SOF opfylder derved ikke Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser til de erfarne medarbejdere i Borgercenter Handicap og Borgercenter Børn og unge.

Det bemærkes, at Borgercenter Voksne ses at opfylde Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser til både nye og erfarne medarbejdere.

Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.

Jeg beder forvaltningen om en orientering om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF)

I gennem år 2020, 2021 og 2022 blev følgende kurser afholdt i Teknik- og Miljøforvaltningen.:

- TMF Myndighedskursus for sagsbehandlere blev udbudt i 2020
- TMF Embedspersonkursus blev udbudt 2021
- TMF Embedspersonkursus blev udbudt 2022

Ovenstående kurser er målrettet medarbejdere, der har myndighedsudøvelse som kerneopgave. De henvender sig både til nye og erfarne sagsbehandlere.

TMF oplyser, at kurserne tager udgangspunkt i deltagernes erfaringer, hvormed nye sagsbehandlere får nye kompetencer, og erfarne sagsbehandlere får genopfrisket kompetencer.

Kurserne indeholder emner som god forvaltningsskik, den kommunale styrelsesret og de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler.

Kurserne er ikke obligatoriske, men TMF oplyser, at det er en naturlig del af sagsbehandlerens oplæring, og at lederne har fokus på, at sagsbehandlerne kommer afsted på kurserne.

Det er den enkelte enhedschef, der vurderer, hvilke medarbejdere der deltager, på baggrund af, hvilke opgaver medarbejderne løser. TMF oplyser, at mange af medarbejderne i driftsstøttende enheder deltager i kurserne.

Jeg vurderer at TMF, ikke opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til nye og erfarne sagsbehandlere.

Jeg lægger i den forbindelse vægt på, at kurserne ikke er obligatoriske for medarbejderne.

TMF oplyser også, at det udbudte kursus både henvender sig til nyansatte og til de erfarne sagsbehandlere. Jeg bemærker, at det i Borgerrepræsentationens beslutning bliver præciseret, at: "Der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere og disse skal være en fast del af forvaltningernes kursusudbud." Jeg henviser til mine bemærkninger ovenfor.

Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.

Jeg beder forvaltningen om en orientering om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

4. KONSEKVENSER

De konstaterede fejl indebærer, at kommunen ikke i fuldt omfang efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om at udbyde løbende kurser i god sagsbehandling til nye og erfarne medarbejdere og har også betydning for, om og i hvilket omfang sagsbehandlerne har de rette kompetencer i forhold til at iagttage borgernes retssikkerhed og undgå sagsbehandlingsfejl.

5. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren tilbyder som opfølgning på undersøgelsen af forvaltningerne et uddybende møde med udgangspunkt i de konkrete konstateringer og anbefalinger.

Såfremt forvaltningen ønsker dette, kan jurist Pernille Olsen Treu kontaktes pr. mail borgerraadgiveren@kk.dk eller telefon 33 66 14 00.

6. VURDERINGSGRUNDLAG

Dagsordenens punkt 6 i Borgerrepræsentationens møde den 20. juni 2012:

"Løbende undervisning i forvaltningsretlige regler og formålene med dem:

Alle forvaltninger skal derfor forpligte sig til løbende at udbyde undervisning i forvaltningsret. Der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere og disse skal være en fast del af forvaltningernes kursusudbud.

Frekvensen for afholdelsen af kurserne skal være fast og relativ hyppig.

Kurserne skal være obligatoriske for alle sagsbehandlere i kommunen."

Referat af dagsordenens punkt 6 fra Borgerrepræsentationens møde den 20. juni 2012

Forvaltningsretlige principper og god forvaltningsskik

I forhold til vurderingen af forvaltningernes kurser er der taget udgangspunkt i, om de indeholder forvaltningsret og principperne om god forvaltningsskik.

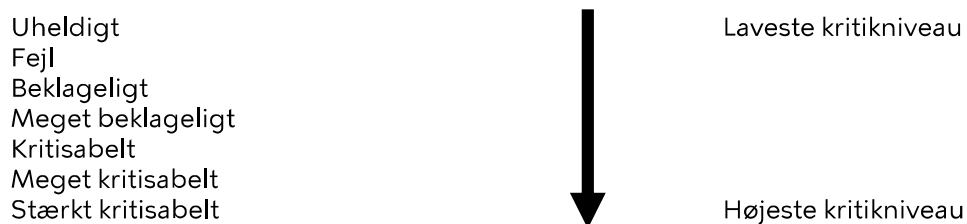
De forvaltningsretlige principper er regler, som alle forvaltningsmyndigheder er underlagt, som bl.a. er reguleret i forvaltningsloven, lov om retssikkerhed på det sociale område mv.

Herunder kan bl.a. nævnes:

- Legalitetsprincippet (krav om hjemmel og forbud imod skøn under regel)
- Oplysningsprincippet (kravet om nødvendigt og tilstrækkeligt oplysningsgrundlag)
- Journalisering (krav om at indkomne og udgående dokumenter skal journaliseres bl.a. for at muliggøre aktindsigt og kontrol og klageadgang)
- Notatpligt (krav om at væsentlige oplysninger (ud over de journaliseringspligtige skal fremgå af sagen)
- Inhabilitet
- Vejledning (pligt til at vejlede borgeren)
- Partsrepræsentation (retten til at handle igennem en repræsentant)
- Aktindsigt (parter og offentligheden)
- Partshøring (retten til at blive hørt over og bidrage til sagens oplysningsgrundlag)
- Retten til at afgive en udtalelse (samt ret til udsættelse herpå på ethvert tidspunkt under en sags behandling)
- Begrundelse (ret til en begrundelse for en afgørelse)
- Klagevejledning (ret til information om klagemuligheder)
- Tavshedspligt
- Undtagelse fra digital kommunikation (retten til at blive undtaget)
- Begrænsninger i adgangen til at indsamle og videregive oplysninger
- Identifikationskrav (entydig identifikation af den, der er afsender af et dokument)

God forvaltningsskik er normer og principper for, hvordan myndigheder bør opføre sig i forhold til borgerne. Det betyder generelt, at myndighederne skal optræde venligt og hensynsfuldt og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning.

Borgerrådgiverens kritikskala



Kritikskalaen spænder fra konstatering af forhold, der ikke er, som de bør være, uden at nogen konkret bebrejdes herfor (uheldigt) over kritik af forhold, der er mere eller mindre almindeligt forekommende i offentlig forvaltning, men ikke bør forekomme og til kritik af helt utilstedelige og uacceptable forhold (stærkt kritisabelt). Konstateringer af, at noget er uheldigt, registreres ikke som en egentlig kritik i Borgerrådgiverens statistik.

Det bemærkes, at Borgerrådgiveren ud over ovennævnte kritikskala naturligvis supplerende kan uddybe og kvalificere sin kritik i almindeligt sprog.

BILAG

Høringssvar fra:

Økonomiforvaltningen

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Socialforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen



Borgerrådgiveren

Borgerrådgivernes foreløbige rapport vedr. Borgerrådgiverens opfølgende undersøgelse af forvaltningernes obligatoriske undervisning inden for god sagsbehandling

Økonomiforvaltningen afgav den 9. december 2022 hørings svar til Borgerrådgiveren vedr. Borgerrådgiverens iværksættelse af egen driftundersøgelse af forvaltningernes obligatoriske kruser inden for god sagsbehandling.

Økonomiforvaltningen har den 5. februar 2024 modtaget Borgerrådgiverens foreløbige rapport vedr. Borgerrådgiverens opfølgende undersøgelse af forvaltningernes obligatoriske undervisning inden for god sagsbehandling med anmodning om forvaltningernes eventuelle bemærkninger til rapportens faktuelle oplysninger.

Økonomiforvaltningen bemærker generelt, at det er Økonomiforvaltningens vurdering, at e-læring som undervisningsmetode er oplagt til denne type af kompetenceudvikling på tværs af Københavns Kommune.

Den nuværende type af e-læring muliggør en tilpasning af niveauet for den enkelte sagsbehandler undervejs i e-læringsmodulet, da det er opbygget adaptivt, og indholdet derpå tilrettelægges løbende for den enkelte kursusedtager.

Det er samtidig en høj prioritet for Økonomiforvaltningen i samarbejde med Kultur- og Fritidsforvaltningen og andre forvaltninger, der anvender samme e-læring, at både cases og materiale er opdateret regelmæssigt. Dette resulterer i, at indholdet vil være relevant og praksisnært for alle sagsbehandlere, også selvom man tidligere har taget kurset. Der er tilmed i udarbejdelsen af kurset lagt meget vægt på at introducere forskellige former for læringsaktiviteter såsom lydfiler med borgerhenvendelser, videoklip og andre visuelle virkemidler. Dette sikrer, at kursusedtageren bevarer fokus og motivation undervejs i kurset og bidrager til en god læringsoplevelse. E-læring muliggør samtidig en fleksibel læringsplatform, hvor medarbejdere kan tilgå undervisningsmaterialet uafhængigt af tid og sted. Dette er især fordelagtigt i en stor organisation, hvor medarbejders tidsplaner og aktiviteter kan variere betydeligt. E-læring sikrer også en ensartet uddannelseskvalitet og indhold,

01-03-2024

Sagsnummer i F2
2024 - 4282

Dokumentnummer i F2
4909665

Sagsnummer eDoc
2024-0069222

Sagsbehandler
Ida Wiegand Justesen

hvilket er essentielt for at opretholde høje standarder i sagsbehandlingen.

Herudover har Økonomiforvaltningen ingen bemærkninger til den foreløbige rapports faktuelle oplysninger.

Venlig hilsen
Ida Wiegand Justesen
Specialkonsulent



Notat

Bemærkning til Borgerrådsgiverens udkast til rapport februar 2024

KFF kvitterer for Borgerrådsgiverens opmærksomhed på vurderingen af kvaliteten af e-læring samt læringshensyn i forbindelse med tilstedeværelsesundervisning samt e-læring.

KFF har valgt at arbejde på følgende måde med løbende, hyppig og obligatorisk læring om forvaltningsret for forvaltningens sagsbehandlere med borgerkontakt.

Der arbejdes med både e-kurser for nye og erfarne sagsbehandlere.

E-kurset "Sagsbehandling A-Z udvidet" er et obligatorisk e-kursus for nyansatte sagsbehandlere og dækker både emnerne god skik i det offentlige samt emner i forvaltningsloven: God skik i det offentlige, Gaver, Inhabilitet, Vejledning, Tavshedspligt, Økonomisk forsvarlighed, Notat- og journaliseringspligt, Personoplysninger, Sagsoplysning, Kravet om lov-hjemmel, Sager og drift, Aktindsigt og Partsbegrebet.

E-kurset varer 90 minutter og er en indføring til en både tværgående og lokal onboarding til opgaverne og til arbejdet i en offentlig forvaltning. E-kurset står ikke alene, men giver en mulighed for, at nyansatte får et fagligt fundament, inden de skal starte på oplæringen i sagsbehandling i KFF.

En gang årligt skal alle sagsbehandlere i KFF med borgerkontakt gennemføre e-læringen "Sagsbehandling for erfarne sagsbehandlere". I KFF er man en erfaren sagsbehandler, når man har været ansat i tre måneder.

E-kurset er udarbejdet af KFF i samarbejde med Horten og 1/3 af cases og spørgsmål i kurset bliver skiftet ud årligt. Cases og spørgsmål bliver kvalificeret af tre sagsbehandlere i KFF, så de situationer der arbejdes med i e-kurset, er relevante og praksisnære for medarbejderne i KFF.

E-kurset er desuden adaptivt – det betyder, at hvert af de 11 moduler i e-kurset indledes med 3-4 spørgsmål. Spørgsmålene kan være en lydfil af

08. februar 2024

Edoc sagsnummer
2024-0046538

F2 sagsnummer
2024 - 3154

Sagsbehandler
Hanna Donau

Center for Økonomi,
Digitalisering og Organisation

Nyropsgade 3
1602 København V

E-mail
eh4u@kk.dk

EAN-nummer
5798009780515

en telefonsamtale, et spørgsmål fra en borger eller en dialog med kolleger. Hvis sagsbehandleren svarer korrekt på de 3-4 spørgsmål kan sagsbehandleren gå videre til næste modul – hvis sagsbehandleren ikke svarer korrekt, skal sagsbehandleren gennemføre en e-læring om modulets emne og svare på nye spørgsmål/cases.

Denne fleksibilitet har gjort at alle sagsbehandlere – nye som mere erfarne – kan gennemføre e-kurset på det niveau, der passer til dem.

E-kurset giver som noget nyt i 2024 mulighed for at trække lister over, i hvilken grad sagsbehandlerne har svaret korrekt på spørgsmålene i "Test din viden". Et udtræk kan give mulighed for en dialog i kontorerne om hvorvidt der skal iværksættes ekstra kompetenceudvikling indenfor et eller flere moduler. Denne ekstra kompetenceudvikling bliver også praksisnær og vil foregå med undervisning på kontoret.

Muligheden for at kunne gennemføre e-kurset alt efter kompetenceniveau og erfaring giver en differentiering i læringen, som er værdsat i KFF. KFF har tidligere haft kursusdage i forvaltningsret og det oplevedes som langt og svingende i relevans, i forhold til viden og erfaring blandt de deltagende sagsbehandlere.

Det er KFF's holdning, at det er en styrke i forhold til at agere korrekt indenfor forvaltningsloven, at den enkelte sagsbehandler skal forholde sig til og svare på konkrete spørgsmål i e-kurset.

Gennem de seneste 10 år har KFF arbejdet målrettet med læringsperspektivet, fagligt udbytte og kvalitet i e-kurser. KFF har derfor forholdt sig til kvaliteten og læringsudbyttet af e-kurserne for sagsbehandlere i forvaltningen. Det er KFF's vurdering, at e-kurserne er en godt læringsgreb til at give et fagligt fundament til at arbejde videre i samarbejde med egen leder og kolleger.

KFF bemærker også, at e-læring bruges bredt og i stigende grad i hele Københavns Kommune bl.a. til kurser i IT-sikkerhed, eDoc og onboarding af nye ledere.



Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Høringsvar til Borgerrådgiveren

Børne- og Ungdomsforvaltningen skal herved vende tilbage med høringssvar til Borgerrådgiverens foreløbige rapport om opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.

Borgerrådgiveren beder om forvaltningens eventuelle bemærkninger til de faktuelle oplysninger i rapporten.

Børne- og Ungdomsforvaltningen kan konstatere, at Borgerrådgiveren ikke vurderer, at BUF fuldt ud opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til nye og erfarne sagsbehandlere, idet kurset i udvidet forvaltningsret til erfarne medarbejdere ikke er obligatorisk.

Forvaltningen er enig i hovedparten af de faktuelle oplysninger i Borgerrådgiverens foreløbige rapport på side 11, der vedrører Børne- og Ungdomsforvaltningen.

I Borgerrådgiverens foreløbige rapport (side 11) fremgår dog følgende:

"Jeg anbefaler derfor, at kurset i udvidet forvaltningsret gøres obligatorisk og målrettes de erfarne sagsbehandlere."

Forvaltningen skal herved korrigere ovenstående og gøre opmærksom på, at kurset i udvidet forvaltningsret allerede er målrettet de erfarne sagsbehandlere, hvilket også fremgår af rapportens side 11, andet tekst-afsnit.

Forvaltningen kan ligeledes konstatere, at Borgerrådgiveren i relation til en række andre forvaltninger lægger positivt vægt på initiativer, der relaterer sig til deres sagsbehandling, men ikke direkte vedrører

21. marts 2024

Sagsnr.
2023-0489727

Dokumentnr.
2023-0489727-7

Sagsbehandler
Tahira Sheikh

Administrativt Ressourcecenter
Administrativt Sekretariat, Jura
og Processer

Gyldenløvesgade 15
1600 København V

EAN nummer
5798009386229

Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.

Det gør sig blandt andet gældende for e-læringskursus om it-sikkerhed og databeskyttelse, som er obligatorisk for alle forvaltningers medarbejdere, herunder Børne- og Ungdomsforvaltningen. På den baggrund finder forvaltningen, at dette også bør nævnes i Børne- og Ungdomsforvaltningens del af rapporten.

Forvaltningen skal ligeledes bemærke, at der løbende afholdes målrettede oplæg om forvaltningsretlige emner, herunder notat- og journaliseringspligten og om aktindsigtsreglerne for forskellige faggrupper, både til nye såvel som erfarne medarbejdere i bydækkende enheder, områdeforvaltningerne og de decentrale enheder.

Forvaltningen har tidligere vedlagt seneste notat om forvaltningens sagsbehandlingsinitiativer, men har før modtagelsen af den foreløbige rapport ikke fundet det relevant eksplicit at nævne disse konkrete initiativer, da de ikke direkte vedrører Borgerrepræsentationens beslutning.

Da Borgerrådgiveren i relation til en række andre forvaltninger ligeledes lægger positivt vægt på, at obligatorisk undervisning i god sagsbehandling indgår i disse forvaltningers onboarding-forløb af nye medarbejdere, skal Børne- og Ungdomsforvaltningen bemærke, at dette også gør sig gældende for de decentrale ledere i forvaltningen.

Ligeledes kan det oplyses, at sagsbehandlere i forvaltningen i forbindelse med onboarding-forløbet skal gennemføre et e-læringsforløb i Kodeks VII om BUF's rådgivning og bistand i Københavns Kommune.

Slutteligt finder forvaltningen det rigtigst, at det i rapporten præciseres, at undersøgelsen vedrører forhold fra 2020, 2021 og 2022, og derved ikke tager højde for den seneste udvikling i forvaltningerne.

Når Borgerrådgiverens endelige rapport med anbefalinger foreligger, vil Børne- og Ungdomsforvaltningen på dette grundlag orientere om, hvad Borgerrådgiverens anbefalinger giver anledning til.



Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Vedr. Foreløbig rapport om opfølgning på BR's beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

Ved brev af 5. februar 2024 har Borgerrådgiveren bedt om Sundheds- og Omsorgsforvaltningens eventuelle bemærkninger til de faktiske oplysninger i Borgerrådgiverens foreløbige rapport om forvaltningernes implementering af BR's beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen skal i den forbindelse oplyse, at forvaltningen har bemærkninger til teksten på side 11 i rapporten, som lyder:

"Det blev også besluttet, at Juridisk Afdelings brush-up kursus i god sagsbehandling for visitatorer udbydes fremadrettet fast hvert andet år. Kurset er obligatorisk for alle visitatorer.

Forvaltningen har efter beslutningen i 2017 og frem til covid-nedlukningerne afholdt brush-up-kurserne hvert andet år på grund af lav personaleudskiftning. Fra og med 2022 afholder Juridisk Afdeling dog kurserne årligt for visitatorerne i lokalområderne. Forvaltningen følger og tilpasser således løbende behovet for undervisningen.

Der blev ikke afholdt brush-up kurser i årene 2020 og 2021 grundet COVID-nedlukningerne."

Forvaltningen skal i forlængelse af det citerede oplyse, at der i 2023 ikke blev afholdt brush-up kurser på grund af langtidssygdom i Juridisk Afdeling, som afholder kurserne, men at de genoptages i 2024 og således afholdes i overensstemmelse med beslutningen i 2017 afholdelse hvert andet år.

1. marts 2024

Sagsnr.
2023-0037544

Dokumentnr.
2023-0037544-20

Sagsbehandler
Claus Westh Sørensen

Center for Administration
Juridisk Afdeling

Borups Allé 41
2200 København N

EAN nummer
5798009291004

www.kk.dk

Forvaltningen har ikke yderligere bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige rapport.

Forvaltningen afventer herefter Borgerrådgiverens endelige rapport.

Venlig hilsen
Claus Westh Sørensen
Chefkonsulent

Fra: [Mikkel Boje](#)
Til: [Borgerrådgiveren](#)
Emne: Socialforvaltningens bemærkninger: Borgerrådgiverens opfølgende undersøgelse om implementering af kommunalpolitisk beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling (sagsnr. 2020-0167377)
Dato: 22. marts 2024 16:17:51

Kære Borgerrådgiveren

Tak for den fremsendte høring.

Det er nu omkring et år siden, at forvaltningen bidrog til sagen, hvilket har ført til flere ændringer i rapportens faktuelle oplysninger. Disse ændringer omfatter følgende:

- Borgerrådgiveren henviser til, at der i SOF er et kursus om god sagsbehandling for nye medarbejdere på tværs af borgercentre (side 13 i rapporten). Her skal der bemærkes, at i oktober 2023 besluttede Socialforvaltningen at nedlægge det tværgående kursus efter, at kurset var blevet aflyst i november 2023. Både BCV og BCH har alternativer til kurset, og BBU opretter et kursus, der træder i stedet for.
- Supplerende oplysninger til afsnittet vedr. Borgercenter Børn og Unge (side 13-14 i rapporten): I BBU tilbydes følgende løbende kurser, der på forskellig vis indeholder undervisning i god sagsbehandling:

BBU1, der er introkurser målrettet alle nye medarbejdere i BBU med information om hvordan vi arbejder i BBU, herunder hvordan vi samarbejder med borgeren og hinanden på tværs af organisationen, hvilket har relevans for god sagsbehandling. Målrettet nye medarbejdere og afholdes seks gange om året.

BBU2 på myndighedsområdet, der er introkurser målrettet nye medarbejdere på myndighedsområdet i BBU med undervisning om sagsbehandling i børne- og ungesager. Kurset har relevans for god sagsbehandling ved at koble reglerne i barnets lov til forvaltningsretten. Målrettet nye medarbejdere og afholdes en gang i kvartalet.

BBU2 på udførerområdet, der er introkurser målrettet nye medarbejdere på udførerområdet i BBU med undervisning om blandt andet magtanvendelse og dokumentation. Kurset har relevans for god sagsbehandling ved at koble praksis til relevante regler om dokumentation. Målrettet nye medarbejdere og afholdes en gang i kvartalet.

Udover ovenstående undervisning har BBU e-læring i grundlæggende forvaltningsret, som der også henvises til i rapporten. Målrettet alle medarbejdere i BBU – både nye og erfarne.

I det sidste halve år af 2023 og nu har BBU fokuseret på at blive klar til barnets lov, som blandt andet har medført nye sagsbehandlingsregler. Der har derfor været flere kurser om barnets lov til medarbejdere og ledere på både udfører- og myndighedsområdet (både nye og erfarne medarbejdere). BBU er opmærksomme på at forvaltningsrettens regler fortsat er gældende. BBU har tidligere, som det også nævnes i rapporten, haft fysisk undervisning om forvaltningsretten og vil overveje, om det er relevant at genetablere, som opfølgning eller supplement til e-læringskurset. BBU vil desuden i løbet af foråret 2024 se på om der er brug for mere fremadrettet undervisning der kobler barnets lov til forvaltningsretten.

Endeligt er det besluttet, at der skal være et e-læringskursus om barnets lov, der forventes udviklet i løbet af 2024. I dette kursus vil reglerne i barnets lov ligeledes blive koblet til forvaltningsretten. Dette vil være målrettet alle medarbejdere i BBU – både nye og erfarne.

- I rapporten konkluderer Borgerrådgiveren, at forvaltningen ikke lever op til beslutningen fuldt ud i forhold til at udbyde løbende obligatoriske kurser i god sagsbehandling til de erfarne sagsbehandlere. I BCV udbydes obligatoriske kurser i god sagsbehandling også til de erfarne sagsbehandlere.

Forvaltningen har ikke yderligere bemærkninger til de faktuelle oplysninger i rapporten, men er i gang med at se på, hvordan vi får udbredt den obligatoriske undervisning for de erfarne sagsbehandlere i de borgercentre, som ikke opfylder kravet.

Med venlig hilsen

Mikkel Boje
Administrerende direktør

KØBENHAVNS KOMMUNE
Socialforvaltningen
Bernstorffsgade 17
1577 København V



Svar på henvendelse fra Borgerrådgiveren af 5. februar 2024 vedr. udkast til rapport om implementering af kommunalpolitisk beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

Borgerrådgiveren har ved brev af 5. februar 2024 fremsendt foreløbig rapport om implementering af kommunalpolitisk beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.

Borgerrådgiveren beder Teknik- og Miljøforvaltningen om at sende eventuelle bemærkninger til rapportens faktuelle oplysninger.

Forvaltningen har ingen bemærkninger til rapportens faktuelle oplysninger.

Venlig hilsen
Louise Munch Johannsen
Teamleder

20-02-2024

Sagsnummer I F2
2024 - 2826

Dokumentnummer i F2
124588

Sagsnummer eDoc
2024-0041456

Stab

Njalsgade 17

2300 København S

EAN-nummer
5798009809452



Til Borgerrådgiveren

Høringssvar til Borgerrådgiveren vedr. rapportudkast om obligatoriske kurser indenfor god sagsbehandling

I forbindelse med Borgerrådgiverens opfølgning på forvaltningernes implementering af Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling har Borgerrådgiveren anmodet om eventuelle bemærkninger til de faktiske oplysninger i den foreløbige rapport.

Faktuelle oplysninger

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har ingen bemærkninger til de faktuelle oplysninger.

Generelle anbefalinger

Borgerrådgiveren oplyser, at den foreløbige rapport indeholder konstateringer og anbefalinger, som forventes medtaget i den endelige rapport, men at de har foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningernes bemærkninger.

Borgerrådgiveren kommer i den foreløbige rapport med 3 anbefalinger til forvaltningerne vedr.:

1. tiltag til at sikre, at medarbejdere deltager i de relevante kurser
2. tilbud om kursus i god sagsbehandling til ledere og
3. anvendelsen af e-læringskurser

Anbefalingernes indhold og karakter taget i betragtning forventer Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, at anbefalingerne også vil fremgå af den endelige rapport.

Nedenfor beskrives, hvad de enkelte anbefalinger har givet anledning til i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Anbefaling vedr. tiltag til at sikre, at alle medarbejdere kommer på de relevante kurser

Borgerrådgiveren oplyser, at man på baggrund af opfølgningen ikke kan vurdere, hvorvidt medarbejdere både med og uden borgerkontakt tilbydes relevante kurser i god sagsbehandling. Borgerrådgiveren kommer derfor med følgende anbefaling til forvaltningerne:

"Jeg anbefaler på denne baggrund generelt, at der i forvaltningerne formuleres klare beskrivelser af, hvilke medarbejdere kurserne er

20-02-2024

Sagsnummer i F2
2024 - 3390

Dokumentnummer i F2
4824790

Sagsnummer i eDoc
2022-0341597

Kontor for Økonomi, Organisation og
HR
Bernstorffsgade 17
1577 København V

relevante for, og hvordan der ledelsesmæssigt følges op på, hvorvidt medarbejderne deltager i kurserne, samt at det overvejes, om der kan udarbejdes ensartede retningslinjer for registrering af deltagere på kurserne i forvaltningerne."

På Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens intranet findes siden "Obligatoriske kurser for nye medarbejder", som er udgangspunkt for de tilmeldinger, som sker i forbindelse med nyansættelser. Her fremgår det tydeligt, hvilke kurser forskellige målgrupper skal deltage i.

I kursusadministrationssystemet har lederne en særlig adgang, hvor de kan følge op på de kurser, medarbejderne tilmeldes og gennemfører.

Forvaltningen foretager sig ikke yderligere i forhold til Borgerrådgi-
verens anbefaling.

Anbefaling vedr. tilbud om kursus i god sagsbehandling til ledere

Borgerrådgi-
veren bemærker, at Borgerrepræsentationens beslutning alene omfatter sagsbehandlere og ikke disses ledere. Borgerrådgi-
veren anbefalede imidlertid i sin beretning for 2022 at styrke ledelsens fokus på retssikkerhed. På denne baggrund anbefaler Borgerrådgi-
veren følgende:

"Nogle forvaltninger tilbyder også kurser i god sagsbehandling mv. til ledere, men det ses ikke at omfatte alle. Jeg anbefaler, at det overvejes at tilbyde i hvert fald ledere af sagsbehandlere relevante kurser i god sagsbehandling i det omfang, det ikke allerede sker."

I Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er kurset "Forvaltningsret for administrative" et tilbud til alle i forvaltningen og er samtidig obligatorisk for nye ledere og medarbejdere i Centralforvaltningen.

På baggrund af Borgerrådgi-
verens anbefaling vil forvaltningen frem-
over gøre det obligatorisk for alle nye ledere i forvaltningen at deltage i kurset, med mindre nærmeste leder vurderer, at den nye leder i forve-
jen har de nødvendige kompetencer på området.

I forbindelse med ændringen får kurset et nyt og mere retvisende navn, som beskriver, at alle nye ledere indgår i den obligatoriske målgruppe.

Anbefaling vedr. anvendelsen af e-læringskurser

Borgerrådgi-
veren oplyser, at størstedelen af forvaltningerne benytter sig af e-læringskurser i en eller anden udstrækning og gør opmærksom på, at effekten af e-læring, sammenholdt med tilstedeværelsesundervisning, er omstridt. Borgerrådgi-
veren kommer derfor med følgende anbefaling til forvaltningerne:

"Jeg anbefaler, at forvaltningerne generelt og løbende overvejer, om e-læringskurser er den bedste måde at sikre læring hos den enkelte på, og om det eventuelt vil være relevant med e-kurser i kombination med tilstedeværelsesundervisning."

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vurderer løbende kvaliteten af den kompetenceudvikling, der udbydes til medarbejdere og ledere. I den forbindelse tages også stilling til hvorvidt e-læring er hensigtsmæssig.

Forvaltningen har flere kurser, der er lagt om til e-læring. Forvaltningsret for administrative er ikke ét af dem, da det vurderes, at dette 2-dages kursus ikke er velegnet til e-læring.

Forvaltningen foretager sig ikke yderligere i forhold til Borgerrådgi-rens anbefaling.

Venlig hilsen

Henrik Lund
Adm. Direktør