



KØBENHAVNS KOMMUNE

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Administrerende direktør

Borgerrådsgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

09-05-2016

Sagsnr.
2015-0221573

Dokumentnr.
2015-0221573-28

Underretning til Borgerrådsgiveren om tiltag for klagesagsbehandling og læring, jeres sag 2015-0087352

Borgerrådsgiveren har ved brev af 5. april 2016 fremsendt sin endelige rapport om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet. Borgerrådsgiveren beder om underretning om, hvad Borgerrådsgiverens anbefalinger giver forvaltningen anledning til.

Forvaltningen har på baggrund af rapporten vurderet, hvilke tiltag forvaltningen skal iværksætte med henblik på at sikre, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har den fornødne viden om de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler samt at kvalitetssikre klagesagsbehandlingen og videndelingen på området.

Forvaltningen vurderer, at der er behov for flere mulige former for tiltag målrettet indsatsen såvel centralt, decentralt som på lokalt plan, hvoraf nogle vil være nye.

Forvaltningen byder et øget samarbejde med Borgerrådsgiveren velkomment med henvisning til Borgerrådsgiverens tilbud i rapporten om eksempelvis undervisning og vejledning om reglernes anvendelse i praksis samt muligheden for et gensidigt praktikforløb på decentralt niveau i forvaltningen. Eksempelvis vil der være behov for workshops målrettet skoler og institutioner omkring klagesagshåndteringen, eventuelt med en "Klar Ret" publikation målrettet skoleområdet.

Forvaltningen skal fortsat have fokus på at producere målrettede og brugervenlige redskaber og tilbud for alle relevante medarbejdere, fx skolelederne m. fl. Eksempelvis skal det fremover fremgå af Opgaveportalen, at en procedure kan blive fulgt op af et temamøde, som målgruppen kan rekvirere efter behov. Der skal ligeledes skabes en lettere tilgang til information og viden på Opgaveportalen.

Forvaltningen har konkret taget initiativ til at udarbejde:

- procedurer for klagesagsbehandlingen i skoler og institutioner
- registreringsvejledning af klagesager i områderne
- taget kontakt til forskellige aktører med henblik på relevante tilbud til skolelederne og andre relevante medarbejdere om kompetenceløft henset til klagesagshåndtering

Forvaltningen skal fortsat have fokus på deres understøttende rolle for skoleledere og andre relevante medarbejdere i ledelsesstrengen. Ek-

Rådhuset
1599 København V

Telefon

sempelvis skal der være en fortsat fokus på emnet på skoleledermøder, ligesom forvaltningen, som brobyggere, løbende vil formidle efterspørgslen efter nye tiltag og tilbud.

Forvaltningen vil tillige udarbejde en mulig proces for intern sagsaudit med henblik på løbende sparring og videndeling med skoleledere og andre relevante medarbejdere.

Som det fremgår af ovenstående har Børne- og Ungdomsforvaltningen løbende fokus på håndteringen af eksempelvis klagesagsbehandlingen og dermed borgernes retssikkerhed. Rapporten har dog givet os anledning til at reflektere over, hvilke metoder vi anvender, hvordan vi videndeler og hvorledes vi styrker borgerkontakten således, at vi kan fastholde et godt og effektivt samarbejde med de forældre, børn og unge, der benytter vores tilbud.

Børne- og Ungdomsudvalget vil blive orienteret om Borgerrådgi-rens rapport samt ovenstående orientering om, hvad rapporten giver forvaltningen anledning til.

Med venlig hilsen

Tobias Børner Stax



KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Sendt pr. e-mail ls@buf.kk.dk

05-04-2016

Sagsnr.
2015-0087352

Dokumentnr.
2015-0087352-25

Endelig rapport om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet, forvaltningens sag 2015-0221573

Ved e-mail af 12. januar 2016 sendte jeg min foreløbige rapport om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet til forvaltningen. Jeg bad om at modtage forvaltningens eventuelle bemærkninger til de faktiske forhold i rapporten.

Forvaltningen oplyste ved e-mail af 30. marts, at forvaltningen ikke havde bemærkninger til de faktuelle oplysninger i den foreløbige rapport.

Jeg vedhæfter den endelige rapport af dags dato.

Min undersøgelse er hermed afsluttet.

Undersøgelsen vil inden for få dage være tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside: www.kk.dk/borgerraadgiveren

Med venlig hilsen

Johan Busse
Borgerrådgiver

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

E-mail
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer
5798009800053

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Klagesagsbehandling, koordinering og læring (folkeskoleområdet)

ENDELIG RAPPORT



INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	3
2. SAMMENFATNING	4
3. KONKLUSION	6
4. KONSEKVENSER	11
5. HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER	12
6. UDDYBNING, BISTAND MV.	13
BORGERRÅDGIVERENS KRITIKSKALA	14
BILAG – SE SÆRSKILT RAPPORT	15

I. INDLEDNING

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen til at iværksætte undersøgelser fremgår af vedtægt for Borgerrådgiveren, § 12, og lyder således:

”Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

Borgerrådgiverudvalget og Borgerrådgiveren drøftede den 27. marts 2015 en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen i 2015. Planen var holdt i overskrifter, da valget af nærmere undersøgelsestemaer, undersøgelsesens genstand og den nærmere tilrettelæggelse er Borgerrådgiverens eget. Undersøgelserne planlægges dels ud fra generelle kriterier som administrationsområdernes omfang, væsentlighed og betydning for borgerne samt repræsentativitet med henblik på at bidrage til generel vejledning, dels ud fra eventuelle konkrete indikationer på utilfredsstillende forhold.

Denne rapport – som indeholder mine endelige vurderinger vedrørende forvaltningens behandling og koordinering samt læring i forhold til klagesager på folkeskoleområdet – er en udmøntning af drøftelsen i Borgerrådgiverudvalget.

Rapporten har i en foreløbig udgave været sendt til forvaltningen med henblik på forvaltningens eventuelle bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Borgerrådgiveren den 5. april 2016



Johan Busse
Borgerrådgiver

2. SAMMENFATNING

Det er min vurdering, at der fra Børne- og Ungdomsforvaltningens side er fokus på behandlingen af klager på folkeskoleområdet. Samtidig er det min vurdering, at det er muligt at forbedre elever og forældres m.fl., retssikkerhed, ved at sikre et fortsat og yderligere fokus på vidensdeling og læring inden for folkeskoleområdet.

Sammenfattende er det min vurdering, at der på folkeskoleområdet er behov for et vidensløft i forhold til de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler. Jeg anbefaler derfor, at forvaltningen skærper arbejdet med at sikre, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har den fornødne viden til bl.a. at kunne vejlede borgerne og behandle klager i overensstemmelse med de nævnte regler. Herudover anbefaler jeg, at forvaltningen sikrer, at den viden, der indsamles via behandlingen af klager på området, i højere grad kommer til skoleledere og andre relevante medarbejders kendskab med henblik på at sikre kontinuerlig læring i forhold til behandling af klager.

Samtidig anbefaler jeg, at forvaltningen sikrer, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har tilstrækkelig viden om adgangen til og om selve indholdet af de sagsbehandlingsværktøjer, som forvaltningen stiller til rådighed for medarbejderne på eksempelvis forvaltningens intranet.

3. KONKLUSION

I mit brev af 14. september 2015, hvormed jeg iværksatte denne undersøgelse, bad jeg forvaltningen om en udtalelse samt om at modtage kopi af de første 5 sager vedrørende klager på folkeskoleområdet afsluttet efter den 1. januar 2015 fra to af forvaltningens fem områder. Min undersøgelse af de i alt ti modtagne sager viser, at forvaltningen fortsat har behov for vidensdeling og læring i forhold til klagesagsbehandling på folkeskoleområdet. Undersøgelsen viser således fejl og mangler inden for følgende forvaltningsretlige emner:

Bisiddere og partsrepræsentanter: I en af de fem sager fra område Brønshøj-Vanløse blev et møde mellem en skoleleder og en forælder afsluttet pludseligt på grund af bl.a. skolelederens tvivl om reglerne for en borgers brug af en bisidder eller partsrepræsentant. Det fremgår dog ikke af sagen, om man i sagen fik afdækket tvivlen om hvorvidt, der var tale om en bisidder eller partsrepræsentant. Det fremgår alene af områdets svar, at skolelederen efterfølgende blev gjort bekendt med de gældende regler.

En borgers ret til at benytte en partsrepræsentant eller bisidder er reguleret i forvaltningslovens § 8 (lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014) og i særregler på nogle specifikke sagsområder. Borgeren kan under hele sagsforløbet frit vælge enten at lade sig repræsentere af en partsrepræsentant eller bistå af en bisidder.

Hvis der i en sag opstår tvivl om, hvorvidt en person, der hjælper borgeren, er partsrepræsentant eller bisidder, skal forvaltningen afklare spørgsmålet. Det skyldes, at en partsrepræsentant i større eller mindre omfang vil kunne handle på vegne af borgeren i forhold til partsbeføjelserne i forvaltningsloven og i særlovgivningen.

Forvaltningen skal derfor være sikker på, at der faktisk er tale om en partsrepræsentant, når der for eksempel sendes en partshøring eller et klagesvar, som det var tilfældet i den ovenfor nævnte sag fra område Brønshøj-Vanløse. Ellers risikerer forvaltningen uberettiget at sende personlige oplysninger om borgeren til den formodede partsrepræsentant og vil dermed overtræde tavshedspligten.

Forvaltningen kan sikre sig ved at anmode om en skriftlig fuldmagt fra borgeren. Når partsrepræsentanten er en professionel, f.eks. en advokat, en revisor eller en socialrådgiver, der repræsenterer borgeren som led i sit erhverv, er det som udgangspunkt tilstrækkeligt, at borgeren eller partsrepræsentanten informerer kommunen.

Hvis der allerede er en fuldmagt i sagen, men der er tvivl om omfanget af fuldmagten, skal forvaltningen bede borgeren om at præcisere fuldmagten. Forvaltningen skal vejlede borgeren om, hvad det vil sige at underskrive en fuldmagt, og hvilken betydning det har for det videre forløb i sagen, såfremt det vurderes at være nødvendigt. For eksempel kan det være relevant at fortælle borgeren, at kommunikation mellem borgeren og kommunen som udgangspunkt vil gå via partsrepræsentanten.

Se i øvrigt KlarRet 08:

<http://www.kk.dk/sites/default/files/Endelig%20KlarRet%2008%20%28revideret%20august%202015%29.pdf>

Brug af ukrypterede e-mails til borgerne: I tre sager fra område Amager er svarene på klagerne sendt via ukrypterede e-mails til de pågældende borgere, og i de to øvrige sager er der blevet sendt kvitteringer til borgerne via ukrypterede e-mails. Oplysningerne i både svar og kvitteringer gør det muligt at identificere borgerne samtidig med, at svarene såvel som kvitteringerne indeholder oplysninger om rent private forhold, eksempelvis et barns manglende trivsel.

I en sag fra område Brønshøj-Vanløse er svaret sendt til borgeren via ukrypteret e-mail, og i tre ud af de fire øvrige sager er kvitteringer sendt via ukrypterede e-mails. Som beskrevet ovenfor gør oplysningerne også i disse sager det muligt at identificere borgerne, og også her er der tale om oplysninger om rent private forhold samt i en sag et barns cpr.nr.

Kommunens behandling af personoplysninger skal bl.a. leve op til sikkerhedsforanstaltningerne i persondatalovens § 41, stk. 3 (lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger). Bestemmelsen fastsætter, at den dataansvarlige, dvs. kommunen, skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven.

Datatilsynet har i en afgørelse af 6. juli 2015, der omhandlede Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fremsendelse af fortrolige og følsomme oplysninger via ukrypterede e-mails til borgerne, udtalt, at:

”Sagen giver Datatilsynet anledning til at indskærpe, at Københavns Kommune har ansvaret for, at persondatalovens krav om god databehandlingsskik og behandlingssikkerhed iagttages. Dette indebærer bl.a., at kommunen skal give den fornødne instruktion til medarbejdere, der behandler personoplysninger, og at kommunen skal sikre sig, at de anvendte sagsbehandlingsprocedurer – her i forbindelse med ekstern e-post – lever op til persondatalovens krav.”

Inhabilitet: I en af de fem sager fra område Brønshøj-Vanløse fremgår det af skolelederens svar til borgeren, at en lærers inhabilitet forudsætter, at den pågældende lærer er part i sagen. Jeg har forstået svaret således, at skolelederen hermed henviser til det forvaltningsretlige partsbegreb, der er en forudsætning for anvendelsen af en stor del af de forvaltningsretlige regler, herunder reglerne i forvaltningsloven om bl.a. aktindsigt og partshøring.

Forvaltningslovens § 3, stk. 1, nr. 1, fastsætter, at ”den, der virker inden for den offentlige forvaltning, er inhabil i forhold til en bestemt sag, hvis vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.” En part eller den, der i øvrigt har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald kan efter bestemmelsen vurderes som inhabil (se Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., Forvaltningsret, 2. Udgave (2002) s. 255f). Bestemmelsen berører dog også muligheden for, at repræsentanter vurderes som inhabile samtidig med, at § 3, stk. 1, nr. 2 – 5 oplister en række andre inhabilitetsgrunde. Disse kræver ikke, at der er tale om en part, og i forhold til den pågældende sag kunne f.eks. § 3, stk. 1, nr. 5, tænkes at være relevant, da det i bestemmelsen fastsættes, at ”den, der virker inden for den offentlige forvaltning, er inhabil i forhold til en bestemt sag, hvis der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes upartiskhed.” På den baggrund fremstår skolelederens svar til borgeren om lærerens inhabilitet som ufuldstændig og egnet til at virke vildledende.

Sprogbrug: Udover de ovenfor anførte vurderinger vil jeg gerne knytte nogle bemærkninger til sprogbrugen i svarene til borgerne. Brugen af udtrykket ”beklage” og ”oplevet” har jeg set mange eksempler på i forbindelse med mine undersøgelser af klagesager i kommunen. Fra sagerne i denne undersøgelse kan nævnes:

”Din oplevelse af, at gymnastiklæreren ikke håndterede situationen på en pædagogisk hensigtsmæssig måde, skal naturligvis beklages.”

”At du og din søn oplever skolelederen som verbalt truende beklages af såvel skolelederen som området.”

I et sagsresume fra Borgerrådgiverens Beretning 2005 fremgår det bl.a., at:

”... Borgerrådgiveren bemærkede, at lokalcentrets besvarelse ikke indeholdt nogen klar indikation af, om lokalcentret gav borgeren helt eller delvist medhold i sine klagepunkter.

Borgerrådgiveren bemærkede hertil, at den *blotte beklagelse* af, at borgeren *mente*, at der var grund til utilfredshed, ikke indeholdt en stillingtagen til, dels om lokalcentret var enig i borgerens udlægning af hændelsesforløbet, dels om lokalcentret i givet fald mente at have handlet forkert.

Borgerrådgiveren forstod efter en nærmere sproglig analyse lokalcentrets anvendelse af ordet ”*beklage*” således, at centret beklagede mandens *personlige (subjektive) opfattelse* af, at der havde været grund til utilfredshed.

Borgerrådgiveren fandt lokalcentrets anvendelse af ordet ”*beklage*” uklar og vanskelig at forstå. Borgerrådgiveren henviste til, at offentlige myndigheder skal skrive i et sprog, der er til at forstå, idet en klar og hensynsfuld kommunikation vil modvirke mistillid og utilfredshed. ...”

Det bør derfor fremgå tydeligt af forvaltningens svar til borgerne, om borgerne *faktisk* har ret i deres klager eller ej samt hvorfor. En beklagelse af borgerens *oplevelse* af sagsbehandlingen, borgerbetjeningen, eller forvaltningens udførelse af faktisk forvaltningsvirksomhed vil ikke ændre på, at borgerne i sidste ende har fundet sagens forløb forkert og derfor har klaget. Fokus for svar på borgernes klager bør derfor altid være, om borgerne har ret eller ej.

Tavhedspligt: I en af de fem sager fra område Brønshøj-Vanløse fremgår det af skolelederens svar til borgeren, at der klages over en lærers drøftelse af den pågældende sag med sine nærmeste kollegaer i klasseteamet. Skolelederen svarer, at dette er fuldstændig lovligt i og med, at skolen bliver betragtet som en forvaltning.

Offentligt ansattes tavhedspligt reguleres bl.a. af bestemmelserne i forvaltningslovens kapitel 8, hvor lovens § 27, stk. 1, nr. 1, fastslår, at ”den, der virker inden for den offentlige forvaltning, har tavhedspligt, jf. straffelovens § 152 og §§ 152 c-152 f, med hensyn til oplysninger om enkeltpersoners *private*, herunder økonomisk, forhold ...” Imens regulerer bl.a. forvaltningslovens § 28 de tilfælde, hvor oplysninger videregives fra en forvaltningsmyndighed til en anden.

Jeg har forstået skolelederens svar således, at den pågældende lærers drøftelse af sagen skulle være i overensstemmelse med tavhedspligten, fordi der er tale om videregivelse af oplysninger mellem kollegaer på skolen. Jeg skal hertil bemærke, at selvom forvaltningslovens § 28 ikke omfatter videregivelse af oplysninger inden for samme myndighed, fremgår det af pkt. 183 i vejledningen til forvaltningsloven (vejledning af 4. december 1986 om forvaltningsloven), at:

”... Om videregivelse af fortrolige oplysninger kan finde sted i disse tilfælde beror på om videregivelsen efter reglerne om tavhedspligt må anses for BERETTIGET. Navnlig kan der være grund til at fremhæve, at videregivelsen vil være uberettiget, såfremt den, der videregiver oplysninger, ved, at oplysningen er uden betydning for modtagerens udførelse af de opgaver, der er pålagt den pågældende ...”

I skolelederens svar til borgeren fremstår det som en selvfølge, at der pr. automatik ikke tale om et brud på tavhedspligten, fordi der er tale om en drøftelse mellem kollegaer på skolen. Som beskrevet ovenfor er denne retsopfattelse altså ikke korrekt.

Vejledning: I mit brev af 14. september 2015 til forvaltningen, hvormed jeg iværksatte denne undersøgelse, spurgte jeg, hvordan forvaltningen vejleder borgere, der har indgivet en klage, om hvad der videre sker med klagen internt i kommunen, og om hvilke muligheder borgerne har for at gå videre med klagen, hvis borgerne ikke er tilfredse med svaret. I udtalelsen af 7. oktober 2015 svarede forvaltningen bl.a., at:

”En stor del af de klager, der modtages på folkeskoleområdet omhandler skolelederens beslutninger vedrørende enkeltelever, eksempelvis vedrørende klasseplacering eller sanktioner efter bekendtgørelse om fremme af god orden i folkeskolen (BEK nr. 697 af 23/06/2014). Disse beslutninger kan ikke påklages til anden forvaltningsmyndighed, hvorfor der ikke gives selvstændig klagevejledning. I områdekontorets svar orienteres borgeren om, at afgørelsen ikke kan påklages til anden administrativ instans og samtidig indgår en beskrivelse af sagsbehandlingsforløbet med en orientering om, hvor borgeren kan henvende sig med eventuelle spørgsmål.

...

Efterspørger en borger en videre klagemulighed, fx fordi de ønsker at klage over sagsbehandlingen, bliver borgeren orienteret skriftligt eller mundtligt om de yderligere klageinstanser eksempelvis borgmester eller undervisningsministeriet.”

Min gennemgang af de ti fremsendte sager fra områderne viser, at der hverken i forhold til klager over eksempelvis en skoleleders beslutning vedrørende enkeltelever eller klager over sagsbehandlingen er sket en orientering og efterfølgende vejledning af borgerne i overensstemmelse med forvaltningens svar i udtalelsen af 7. oktober 2015. I otte ud af de ti sager fremgår det således ikke, at områdekontorerne i svarene har orienteret borgerne om enten den manglende mulighed for at påklage en beslutning, om muligheden for at henvende sig med eventuelle spørgsmål eller om yderligere klagemuligheder ved klager over f.eks. sagsbehandlingen. Hvis en borger har efterspurgt videre klagemuligheder ved en mundtlig henvendelse til forvaltningen, og den efterfølgende orientering om yderligere klageinstanser også er sket mundtligt, går jeg ud fra, at der i den enkelte sag ville være et notat herom.

Journalisering: I mit brev af 14. september 2015 til forvaltningen, hvormed jeg iværksatte denne undersøgelse, skrev jeg bl.a., at:

”Offentlighedslovens § 15, stk. 1 (lov nr. 606 af 12. juni 2103 om offentlighed i forvaltningen), stiller krav om, at dokumenter, der er modtaget eller afsendt af en forvaltningsmyndighed som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed, skal journaliseres, i det omfang dokumentet har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt. Det samme krav gælder for interne dokumenter i endelig form. Journaliseringen skal efter bestemmelsens stk. 2, ske snarest muligt efter dokumentet er modtaget eller afsendt. Herudover stiller stk. 3, krav til det anvendte journalsystem, som skal være indrettet således, at dato for modtagelsen eller afsendelsen af dokumentet samt en kort tematisk angivelse af dokumentets indhold fremgår.”

Undersøgelsen af de fremsendte sager fra område Brønshøj-Vanløse viser, at en kvitteringsskrivelse af 17. december 2014 for modtagelsen af borgerens klage fremstår i sagsoversigten med en dokumentdato, der hedder den 16. december 2014. I anden sag fremstår en henvendelse af 21. december 2014 fra borgeren i sagsoversigten med den 4. januar 2015 som dokumentdato. Et svar dateret den 17. juni 2015 til borgeren i en tredje sag står med dokumentdatoen 19. juni 2015 i sagsoversigten.

På baggrund af den fremsendte skriftlige dokumentation har det ikke været muligt for mig at konkludere, om disse fejl skyldes mangler ved det pågældende journalsystem, der hindrer korrekt anførelse af datoerne i sagsoversigterne for, hvornår dokumenterne er modtaget eller afsendt, eller om det skyldes en fejlagtig journaliseringspraksis inden for området.

Øvrige forhold: Udover den ovenfor anførte gennemgang af fejl og mangler indenfor en række forvaltningsretlige emner viser min undersøgelse også, at begge områder i flere sager har beklaget fejl og mangler, der ligeledes viser, at forvaltningen fortsat har et behov for vidensdeling og læring i forhold til klagesagsbehandling på folkeskoleområdet. Eksempelvis mangelfuld begrundelse (forvaltningslovens § 24), manglende klagevejledning (forvaltningslovens § 25), manglende inddragelse af borgere, aflysning af møder med kort varsel, manglende orientering af borgere om tiltag fore-

taget af en skole, lang ventetid og manglende overholdelse af reglerne om valgperioder til skolebestyrelser.

4. KONSEKVENSER

Manglende eller utilstrækkelig viden om de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler mv. har konsekvenser for borgernes retssikkerhed inden for et givent sagsområde. En korrekt vejledning af borgerne i forhold til deres rettigheder, herunder mulighederne for at klage over eksempelvis en skoleleders beslutning eller sagsbehandlingen i en sag, forudsætter – ud over viden om særlovgivningen på folkeskoleområdet – også tilstrækkelig kendskab til forvaltningsretten. Enhver medarbejder bør som minimum være i stand til at erkende manglende eller utilstrækkelig viden og opsøge vejledning og svar andetsteds, når medarbejderen konfronteres med sin egen usikkerhed om et givent spørgsmål eller en ukendt problemstilling.

En del af de nævnte basale krav til sagsbehandlingen understøtter desuden den gode borgerbetjening, og omvendt vil manglende opmærksomhed på dem kunne føre til en dårlig oplevet borger-service, f.eks. når et møde må afbrydes på grund af usikkerhed om adgangen til at lade sig repræsentere eller medbringe bisidder, hvis borgeren ikke modtager relevant information om sagsgange, klagemuligheder (eller fraværet heraf) eller hvis en konkret indsigelse besvares med tilbage-melding om, at kommunen beklager borgerens oplevelse uden udtrykkeligt at forholde sig til klagens berettigelse. Dette er egnet til at påvirke borgernes tillid til kommunen. En tillid kommunen i enhver henseende bør værne om.

5. HENSTILLINGER OG ANBEFALINGER

Jeg anbefaler, at forvaltningen skærper arbejdet med at sikre, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har den fornødne viden til bl.a. at kunne vejlede borgerne og behandle klager i overensstemmelse med bl.a. de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler. Herudover anbefaler jeg, at forvaltningen sikrer, at den viden, der indsamles via behandlingen af klager på området, i højere grad kommer til skoleledere og andre relevante medarbejders kendskab med henblik på at sikre kontinuerlig læring i forhold til behandling af borgernes henvendelser. Desuden anbefaler jeg, at forvaltningen sikrer, at skoleledere og andre relevante medarbejdere har tilstrækkelig viden om adgangen til og om selve indholdet af de sagsbehandlingsværktøjer, som forvaltningen stiller til rådighed for medarbejderne på eksempelvis forvaltningens intranet.

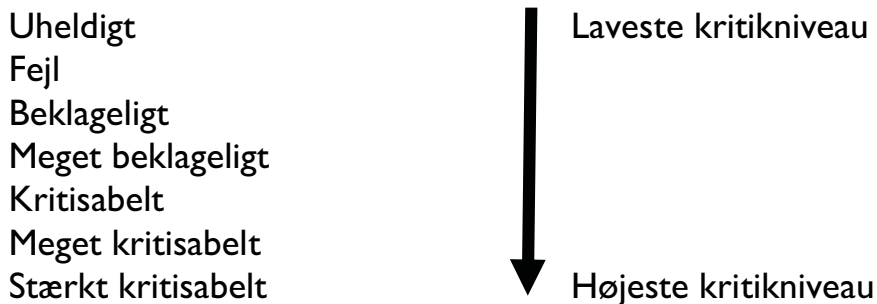
Jeg beder om underretning om, hvad mine anbefalinger giver anledning til.

6. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren uddyber gerne undersøgelsen samt vurderinger mv. på et møde, såfremt det ønskes. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte jurist ved Borgerrådgiveren Andreas Alexander Reitzel for nærmere aftale herom.

Borgerrådgiveren hjælper også meget gerne til med intern opfølgning på sagen, herunder i form af undervisning, vejledning om reglernes anvendelse i praksis mv. Forvaltningen bedes i givet fald kontakte samme medarbejder herom.

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 – SE SÆRSKILT RAPPORT

Bilag 1 – Borgerrådgiverens høringsbrev af 14. september 2015

Bilag 2 – Udtalelse af 7. oktober 2015 fra forvaltningen

Bilag 3 – Bilag fra forvaltningen

Bilag 4 – KlarRet 08 – Borgerrådgiverens guide om partsrepræsentation (december 2012)

Bilag 5 – Datatilsynets afgørelse af 6. juli 2015 (journalnummer: 2014-313-0449)

KLAGESAGSBEHANDLING, KOORDINERING OG LÆRING (FOLKESKOLEOMRÅDET)

ENDELIG RAPPORT

Redaktion

Borgerrådgiveren

Kontakt

Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto

Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver

Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Klagesagsbehandling, koordinering og læring (folkeskoleområdet)

BILAG



KØBENHAVNS KOMMUNE

INDHOLDSFORTEGNELSE

BILAG 1 – METODE	22
1.1 GEN ERELT FO R BO RGERRÅD GIVEREN S EGEN DRIFT-UN D ERSØ G ELSER	22
1.2 D E N E U N D ERSØ G ELS E S M E T O D E	22
1.3 R E A K T I O N S M I D L E R O G B E D Ø M M E L S E S G R U N D L A G	22

BILAG 2 – BO RGERRÅD GIVEREN S H Ø R I N G S B R E V A F 14. S E P T E M B E R



KØBENHAVNS KOMMUNE
Borgerrådgiveren

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Sendt pr. e-mail:

14-09-2015

Sagsnr.
2015-0087352

Dokumentnr.
2015-0087352-4

Vedørende generel egen driftundersøgelse om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet

Indledning

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 27. marts 2015 drøftede Borgerrådgiveren og udvalget en plan for udmøntningen af egen driftskompetencen i 2015 for så vidt angår generelle undersøgelser og inspektioner.

Af planen for 2015 fremgår, at Borgerrådgiveren indleder en generel undersøgelse om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet.

Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev. Borgerrådgiveren har forinden afholdt et indledende møde med repræsentanter fra forvaltningen.

Om undersøgelsens tema og anmodning om oplysninger

Formålet med undersøgelsen er at undersøge, hvordan klager fra børn, forældre og brugere mv. over forhold inden for folkeskoleområdet behandles i forvaltningen, herunder hvordan behandlingen af klagerne koordineres mellem skolerne og områderne. Herudover er formålet at undersøge, hvordan forvaltningen sikrer vidensdeling og læring i områderne på baggrund af klagesagsbehandlingen.

1552 København V

EAN nummer
5798009800053

www.kk.dk/borgerraadgiveren

2015

Vedrørende journalisering

Offentlighedslovens § 15, stk. 1 (lov nr. 606 af 12. juni 2103 om offentlighed i forvaltningen), stiller krav om, at dokumenter, der er modtaget eller afsendt af en forvaltningsmyndighed som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed, skal journaliseres, i det omfang dokumentet har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt. Det samme krav gælder for interne dokumenter i endelig form. Journaliseringen skal efter bestemmelsens stk. 2, ske snarest muligt efter dokumentet er modtaget eller afsendt. Herudover stiller stk. 3, krav til det anvendte journalsystem, som skal være indrettet således, at dato for modtagelsen eller afsendelsen af dokumentet samt en kort tematisk angivelse af dokumentets indhold fremgår.

Journalisering i overensstemmelse med offentlighedslovens § 15 er bl.a. en forudsætning for, at en offentlig myndighed ved efterfølgende aktindsigtsanmodninger kan finde frem til samtlige dokumenter af relevans for den pågældende sag og dermed sikre, at dokumentationsgrundlaget for vurderingen af aktindsigtsanmodningen er fuldstændig.

Københavns Kommune har herudover egne Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune, som præciserer kravene til kommunens journalisering.

Vedrørende arkivering

Offentlige myndigheders pligt til at drage omsorg for varetagelse af arkivmæssige hensyn, herunder at arkivalier opbevares på betryggende måde fremgår af arkivlovens § 8, stk. 1, samt § 1, stk. 1 (lovbekendtgørelse nr. 1035 af 21. august 2007). Pligten gælder arkivalier i papirform såvel som arkivalier lagret på elektronisk medium, og omsorgspligten overgår først til de offentlige arkiver ved arkivaliernes aflevering, se lovens § 8, stk. 2 og 3. Københavns Kommune kan i overensstemmelse med lovens § 19, stk. 1, aflevere arkivalier til Københavns Stadsarkiv.

Er arkivalierne omfattet af persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger) skal afleveringen senest ske på det tidspunkt, hvor oplysningerne ellers skulle slettes af den dataansvarlige, se arkivlovens § 21, stk. 1, 2. pkt. og persondatalovens § 5.

Udover i arkiv- og persondataloven beskrives arkiveringspligten i en række bekendtgørelser samt Københavns Kommunes egne retningslinjer for arkivering. Retningslinjerne beskriver formålet med arkiveringspligten med bl.a. et hensyn til, at kommunen skal sikre, at arkivalierne kan genfindes af forvaltningerne selv og af

Side 2 af 5

offentligheden. Journaliserings- og arkiveringspligten er derfor tæt sammenknyttet og er bl.a. med til at sikre dokumentationen for kommunen arbejde.

Vedrørende klagevejledning

Efter § 7, stk. 1, i forvaltningsloven er en offentlig myndighed forpligtet til at vejlede og yde bistand til borgere, som henvender sig med spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Denne forpligtelse gælder efter forvaltningslovens ordlyd alene i sager, hvor der vil blive truffet en afgørelse. Princippet om god forvaltningsskik foreskriver imidlertid, at myndighedens forpligtelse til at vejlede og yde bistand også gælder i andre tilfælde. Det fremgår således Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., Forvaltningsret, 2. udgave (2002) s. 379 at:

”Pligten foreligger herefter når parten i en konkret sag der er eller vil kunne komme til behandling hos forvaltningsmyndigheden, udtrykkeligt anmoder om oplysninger vedrørende fortolkning og udfyldning af regelgrundlaget, og om praksis og formalia som har klar betydning for partens varetagelse af sine interesser under sagen.”

Herudover medfører princippet om god forvaltningsskik, at en offentlig myndighed bl.a. skal sørge for at fremstå så åben som muligt og skabe tillid i forholdet til borgerne.

Vedrørende Borgerrådgiverens anmodning om udtalelse og dokumentation

Jeg beder forvaltningen i en samlet udtalelse om generelt at oplyse følgende:

- Hvordan sikrer forvaltningen generelt, at folkeskolerne er klædt på til at varetage forvaltningsretlige krav i forbindelse med behandling af klagesager, herunder krav til sagsoplysning, partshøring, begrundelse og klagevejledning?
- Hvordan sikrer forvaltningen, at journaliserings- og arkiveringspligten overholdes i forhold til klager på folkeskoleområdet overholdes, herunder både ved klager behandlet umiddelbart af den enkelte skoleleder, og klager behandlet i samarbejde med områderne
- Hvordan vejleder Børne- og Ungdomsforvaltningen borgere, der har indgivet en klage, om hvad der videre sker med klagen internt i kommunen, og om hvilke muligheder borgerne har for at gå videre med klagen, hvis borgerne ikke er tilfredse med svaret

- Hvordan sikrer Børne- og Ungdomsforvaltningen vidensdeling og læring i områderne og tværs i forvaltningen, herunder hos de enkelte skoler og skoleledere på baggrund af klagesagsbehandlingen

Jeg beder samtidig Børne- og Ungdomsforvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal) fra følgende sager:

- De første 5 sager fra Børne- og Ungdomsforvaltningen vedrørende klager på folkeskoleområdet afsluttet efter den 1. januar 2015 fra område Amager og område Vanløse – Brønshøj – Tingbjerg.

Jeg beder om så vidt muligt at modtage forvaltningens udtalelse og den nævnte dokumentation inden 8 uger fra forvaltningens modtagelse af dette brev. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg om underretning om, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Såfremt der fra kommunens politiske niveau eller fra Folketingets Ombudsmand eller andre tilsynsmyndigheder er rejst eller rejses en tilsvarende undersøgelse, beder jeg forvaltningen om at orientere mig herom.

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside <http://www.kk.dk/da/borger/borgerraadgiveren> og eventuelt Borgerrådgiverens nyhedsbrev orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen kan rettes til jurist Anne Martha Malmgren-Hansen, som kan kontaktes på telefonnummer 82 20 52 16 eller e-mail zv3u@ofk.kk.dk.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver

Side 4 af 5



/Anne Martha Malmgren-Hansen
Jurist



Side 5 af 5

24

**BILAG 3 – UDTALELSE AF 7. OKTOBER 2015 FRA
FORVALTNINGEN**



KØBENHAVNS KOMMUNE
Børne- og Ungdomsforvaltningen
Områdesekretariatet

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V
Borgerraadgiveren@kk.dk

07-10-2015

Sagsnr.
2015-0221573

Dokumentnr.
2015-0221573-5

Svar fra BUF på borgerrådgiverens egen drift undersøgelse af klagesagsbehandlingen på folkeskoleområdet

I brev af 14. september 2015 beder Borgerrådgiveren om udtalelse og dokumentation for en række spørgsmål om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet.

Overholdelse af journaliserings- og arkiveringspligten generelt på folkeskoleområdet

Med baggrund i en beslutning fra Økonomiudvalget i Københavns Kommune, blev alle forvaltninger pålagt at gennemføre en kortlægning af alle papirarkivalier i kommunen. BUF gennemførte denne kortlægning i tæt samarbejde med Stadsarkivet i 2012/2013. I den forbindelse blev alle skoler undervist i bevaring og kassation. Kurserne blev forestået af forvaltningen i samarbejde med Stadsarkivet. I forlængelse heraf, udarbejdede forvaltningen en vejledning til skolerne i journalisering, bevaring og kassation. Denne vejledning ligger på opgaveportalen og opdateres efter behov. Desuden er vejledningen via Ugepakken sendt til alle områdeledelserne med henblik på videreformidling til skolerne.

Iflg. Københavns Kommunes retningslinjer for journalisering skelnes der mellem den centrale og den decentrale forvaltnings journalpligt. Skolerne regnes for decentral forvaltning. Journalisering af ind- og udgående post, som opbevares i f.eks. et ringbind er derfor acceptabelt. Desuden kan skolerne også journalisere på sikre drev således, at krav til opbevaring af personfølsomme oplysninger, opfyldes.

Forvaltningens journal- og arkivkoordinator yder support til skolerne i spørgsmål om journalisering, bevaring og kassation.

Om klagesagsbehandlingen, koordineringen og læringen på folkeskoleområdet

Forvaltningen er organiseret således, at det er de fem områdekontorer, der i Børne- og Ungdomsforvaltningen behandler klager fra børn, forældre og brugere mv. over forhold indenfor folkeskoleområdet.

Områdesekretariatet

Gyldenløvesgade 15
1600 København V

Mobil
2029 2266

E-mail
ET0L@buf.kk.dk

EAN nummer
5798009386144

I Områdesekretariatet er der en juridisk supportfunktion, der understøtter områdekontorerne i sagsbehandlingen. Besvarelsen af Borgerrådgiverens anmodning om udtalelse og dokumentationen er derfor fremkommet ved bidrag fra de fem områdekantorer.

Hvordan sikrer forvaltningen generelt, at folkeskolerne er klædt på til at varetage forvaltningsretlige krav i forbindelse med behandling af klagesager, herunder krav til sagsoplysning, partshøring, begrundelse og klagevejledning?

På Børne- og Ungdomsforvaltningens intranet forefindes overordnede vejledninger om de forvaltningsmæssige krav og regler, der er relevante for skolers og institutioners daglige arbejde, samt kommunens fælles sagsbehandlerbibliotek på intranettet, hvor blandt andet krav til vejledning, sagsoplysning, partshøring og klagevejledning behandles uddybende. Ledere i skoler og institutioner, har pligt til at orientere sig heri. Endvidere står områdekantorerne til rådighed for både konkret og generel sparring og vejledning, i de tilfælde hvor dette er nødvendigt og indhenter ved tvivlsspørgsmål yderligere vejledning i Områdesekretariatet.

Områdekantorerne har ved ledelsesmøder generelt og i enkeltsager konkret løbende haft de juridiske aspekter i særligt forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven m.m. på dagsordenen med henblik på at skærpe opmærksomheden omkring notatpligt, borgerens ret til aktindsigt, journaliseringspligt, partshøring, afgørelsesbeholdet osv.

Der bliver løbende udbudt kurser i "Grundlæggende forvaltningsret" for de decentrale ledere og ansatte i Børne- og Ungdomsforvaltningen. Kurset tager udgangspunkt i de områder, som man på byplan havde erfaret, kunne volde vanskeligheder, særligt for nye eksterne ledere.

Skoleledelserne er således bekendt med og i stand til at vejlede borgere i partshøring og give klagevejledning især på sagsområder, hvor der anvendes standardiserede skabeloner/breve eksempelvis ved afslag på skolevalg.

Hvordan sikrer forvaltningen, at journaliserings- og arkiveringspligten overholdes i forhold til klager på folkeskoleområdet overholdes, herunder både ved klager behandlet umiddelbart af den enkelte skoleleder, og klager behandlet i samarbejde med områderne

Områdekontorerne fører ikke konkret tilsyn med de eksterne enheders journalisering og arkivering. Skoler og institutioner har ikke adgang til kommunens elektroniske sags- og dokumenthåndteringssystem (eDoc), og journalisering foregår derfor på sikre drev samt i papirarkiver. Som anført ovenfor, har skoleledere pligt til at holde sig orienteret i vejledninger på intranettets opgaveportal, ligesom områdekontorerne og områdesekretariatet altid står til rådighed for konkrete tvivlsspørgsmål.

Journalisering og arkivering er et af de emner, der er i fokus på forvaltningsretskurset. Ligeledes findes der grundig vejledning herom på forvaltningens intranet. Det er områdekontorerens opfattelse, at skolerne praktiserer journaliserings- og arkiveringspligten konsekvent ved klager behandlet internt på den enkelte skole. Dette ses, når områdekontoret beder skolelederne om dokumentation i en given klagesag, der ender hos områdechefen.

Alle klager, der behandles i områdekontorerne journaliseres i vores elektroniske system eDoc. Dette indbefatter naturligvis også mailkorrespondance, telefonnotater og skriftlige redegørelser, der modtages fra skolerne i forbindelse med klagesagsbehandlingen.

Korrekt og løbende journalisering er den enkelte sagsbehandlers ansvar. Områdekontorerne har til internt brug udviklet en skriftlig procedure for klagesagsbehandling og aktindsigtsanmodninger, der skal sikre klarhed over ansvarsområder og opgavefordeling i denne forbindelse – se bilag 1.

Hvordan vejleder Børne- og Ungdomsforvaltningen borgere, der har indgivet en klage, om hvad der videre sker med klagen internt i kommunen, og om hvilke muligheder borgerne har for at gå videre med klagen, hvis borgerne ikke er tilfredse med svaret?

Det skal indledningsvis bemærkes, at en meget stor del af de klager, der modtages i områdekontorerne i juridisk forstand nærmere har karakter af henvendelser eller forespørgsler, således at der forholdsvis sjældent træffes egentlige juridiske afgørelser. Eksempler kan være klager over forhold på privatskoler eller utilfredshed med kvaliteten af undervisningen i et privat dagbehandlingstilbud, hvor vi ikke

har myndighed, men vejleder om hvilke handlemuligheder borgeren har.

En stor del af de klager, der modtages på folkeskoleområdet omhandler skolelederens beslutninger vedrørende enkeltelever, eksempelvis vedrørende klasseplacering eller sanktioner efter bekendtgørelse om fremme af god orden i folkeskolen (BEK nr. 697 af 23/06/2014). Disse beslutninger kan ikke påklages til anden forvaltningsmyndighed, hvorfor der ikke gives selvstændig klagevejledning hertil. I områdekontorets svar orienteres borgeren om at afgørelsen ikke kan påklages til anden administrativ instans og samtidig indgår en beskrivelse af sagsbehandlingsforløbet med en orientering om, hvor borgeren kan henvende sig med eventuelle yderligere spørgsmål.

Når der er mulighed for at påklage en afgørelse truffet af Børne- og Ungdomsforvaltningen til anden administrativ myndighed, gives der selvstændig skriftlig vejledning herom i afgørelsen. Afgørelser træffes fortrinsvis omkring iværksættelse af enkeltmandsundervisning og ansøgninger om indskrivning i en anden skole end distriktsskolen.

Efterspørger en borger en videre klagemulighed, fx fordi de ønsker at klage over sagsbehandlingen, bliver borgeren orienteret skriftligt eller mundtligt om de yderligere klageinstanser eksempelvis borgmester eller undervisningsministeriet.

Hvordan sikrer Børne- og Ungdomsforvaltningen vidensdeling og læring i områderne og tværs i forvaltningen, herunder hos de enkelte skoler og skoleledere på baggrund af klagesagsbehandlingen.

Klager bruges i højt omfang til selvevaluering og giver opmærksomhed på områder, der giver udfordringer i skoleledelsernes hverdag. Når særlige temaer for klager viser sig, som fx skoleindskrivning, så vendes temaet på møder med skolelederne, således at borgerne får et ensartet og korrekt svar fra alle områdernes skoler.

Ved sager af særlig karakter drøftes disse i faglige netværk for fx område-AC'ere, skolekonsulenter eller pædagogiske konsulenter.

Klager kan således tegne et billede af alt fra, at der er behov for ekstra support til et ressourcecenter på en skole, til at der på område- eller byplan er brug for uddybende vejledninger vedrørende forældremyndigheds- og samværsproblematikker, ansøgning om iværk-

Side 4 af 5

29

BILAG 4 – BILAG FRA FORVALTNINGEN

33

BILAG 5 – KLARRET 08 – BORGERRÅDGIVERENS GUIDE OM PARTSREPRÆSENTATION (DECEMBER 2012)

Klar RET

DECEMBER 2012

Borgerrådgiverens guide om partsrepræsentation



"Det kan være krævende at have en sag i kommunen, og borgeren kan af forskellige årsager føle det som et pres at stå alene med sagen. Vi skal som medarbejdere vide og – når det er relevant – oplyse borgeme om, at de har ret til at få hjælp af en partsrepræsentant eller en bisidder."

Side 2

**BØRGER
RÅDGIVEREN**

VESTER VOLDGADE 2A
1552 KØBENHAVN V
TLF. 33 66 14 00

E-MAIL: BORGERRAADGIVEREN@KKDK
WWW.BORGERRAADGIVEREN.DK

PARTSREPRÆSENTATION

Borgernes behov for rådgivning og hjælp til at varetage deres sager i kommunen er vokset de seneste år. Det er sket i takt med den økonomiske krites gennemslag og en stadig mere omfangsrig og kompliceret lovgivning.

Det kan være krævende at have en sag i kommunen, og borgeren kan af forskellige årsager føle det som et pres at stå alene med sagen. Vi skal som

HVORNÅR ER DET RELEVANT?

Vi skal oplyse borgerne om deres mulighed for at benytte en partsrepræsentant eller bisidder, hvis de for eksempel har svært ved at formulere sig på skrift, er fysisk eller psykisk svage eller giver udtryk for, at de finder sagen uoverskuelig og indviklet.

medarbejdere vide og – når det er relevant – oplyse borgerne om, at de har ret til at få hjælp af en partsrepræsentant eller en bisidder.

En god dialog med borgeren giver en god oplevelse af kontakten med kommunen. Dialogen sker ofte direkte med borgeren, men kan også ske via en partsrepræsentant eller en bisidder.

Når vi samarbejder med en partsrepræsentant eller bisidder og får etableret en god dialog, er det derfor til gavn for både den enkelte borger, medarbejderne og kommunen.

Borgerens ret til at benytte en partsrepræsentant eller bisidder er reguleret i forvaltningsloven og i særregler på nogle specifikke sagsområder. Borgeren kan under hele sagsforløbet frit vælge enten at lade sig repræsentere af en partsrepræsentant eller bistå af en bisidder.



Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre (forvaltningsloven § 8, stk. 1, 1. pkt.)

FORSKEL PÅ PARTSREPRÆSENTANT OG BISIDDER

En partsrepræsentant kan varetage borgerens interesser både mundtligt og skriftligt ved for eksempel at deltage i møder med kommunen, udtale sig på vegne af borgeren, modtage breve fra kommunen og afgive skriftlige be-

mærkninger og svar. Borgeren bestemmer selv, om partsrepræsentanten skal varetage alle – eller alene dele af – borgerens interesser i sagen.

Bisidderens rolle er mere begrænset. En bisidder kan ligesom partsrepræsentanten deltage i møder med kommunen og kan eventuelt føre ordet for borgeren, men herudover har en bisidder ikke yderligere beføjelser.

HVEM KAN VÆRE PARTSREPRÆSENTANT ELLER BISIDDER

Borgeren kan frit vælge, hvem der skal være partsrepræsentant eller bisidder i sagen. Det kan være en sagkyndig som for eksempel en advokat, retshjælpsinstitution, revisor eller socialrådgiver, men en borger kan også vælge en ægtefælle, et familiemedlem eller en bekendt.

Vi må ikke blande os i borgerens valg af partsrepræsentant eller bisidder. Kun i tilfælde, hvor vi vurderer, at en partsrepræsentant ikke er i stand til at varetage borgerens interesser forsvarligt, er vi som myndighed forpligtet til at informere borgeren om, at partsrepræsentanten ikke kan accepteres. Det kan for eksempel være, hvis en partsrepræsentant direkte tilsidesætter borgerens ønsker og interesser.

Hvis partsrepræsentantens eller bisidderens optræden er meget forstyrrende for behandlingen af sagen, kan vi ligeledes nægte at acceptere borgerens valg. Det kan for eksempel være, hvis partsrepræsentanten eller bisidderen optræder truende eller voldeligt over for kommunens medarbejdere.

Vi skal være opmærksomme på, at en beslutning om ikke at acceptere en partsrepræsentant eller bisidder kan være meget indgribende over for borgeren. Beslutningen kræver derfor en konkret afvejning af på den ene side borgerens ønske om hjælp fra partsrepræsentanten eller bisidderen og på den anden side hensynet til effektiv sagsbehandling, ro og orden eller andre private eller offentlige interesser. Kun når der er meget tungtvejende grunde, vil en beslutning om ikke at acceptere en partsrepræsentant eller bisidder være korrekt.

HENVISNING TIL PARTSREPRÆSENTANT ELLER BISIDDER

Det er vigtigt, at vi kan henvise borgeren til en retshjælpsinstitution eller bisidderordning, der kan hjælpe, hvis borgeren ønsker at gøre brug af retten til at have en partsrepræsentant eller bisidder, men ikke selv har kendskab til en person, som kan påtage sig opgaven.

Der findes adskillige retshjælpsinstitutioner i Københavns Kommune, der enten tilbyder generel rådgivning eller rådgivning inden for specifikke områder. Bisidderordninger retter sig hovedsageligt mod en bestemt gruppe af borgere. Gigtforeningen, Børns Vilkår og Dansk Handicap Forbund er blot nogle af de organisationer, der tilbyder bisiddere. Vi kan i de enkelte forvaltninger med fordel udarbejde en intern liste over sådanne institutioner eller ordninger til brug for vejledning af borgerne.

FULDMAGT

Hvis der i en sag opstår tvivl om, hvorvidt en person, der hjælper borgeren, er partsrepræsentant eller bisidder, skal vi afklare spørgsmålet. Det skyldes, at en partsrepræsentant i større eller mindre omfang vil kunne handle på vegne af borgeren i forhold til partsbeføjelserne i forvaltningsloven og i særlovgivningen.

EKSEMPEL

En forvaltningsenhed sender inden modtagelsen af en fuldmagt brevene i en sag til partsrepræsentanten, mens enheden efter at have modtaget fuldmagten sender brevene til borgeren. Der opstår tvivl om repræsentationsforholdet. Borgeren ønsker, at brevene sendes til partsrepræsentanten, men enheden følger ikke borgerens ønske, og brevene kommer derfor ikke frem til rette modtager.

Vi skal derfor være sikre på, at der faktisk er tale om en partsrepræsentant, når vi for eksempel sender en sag i partshøring. Ellers risikerer vi uberettiget at sende personlige oplysninger om borgeren til den formodede partsrepræsentant og vil dermed overtræde vores tavshedspligt.

Vi kan sikre os ved at anmode om en skriftlig fuldmagt fra borgeren. Når partsrepræsentanten er en sagkyndig, er det som udgangspunkt tilstrækkeligt, at borgeren eller partsrepræsentanten informerer kommunen.

Hvis der allerede er en fuldmagt i sagen, men der er tvivl om omfanget af fuldmagten, skal vi bede borgeren om at præcisere.

Vi skal vejlede borgeren om, hvad det vil sige at underskrive en fuldmagt, og hvilken betydning det har for det videre forløb i sagen, såfremt det vurderes at være nødvendigt. For eksempel kan det være relevant at fortælle borgeren, at kommunikation mellem borgeren og kommunen som udgangspunkt vil gå via partsrepræsentanten.

JOURNALISERING I SAGER MED PARTSREPRÆSENTANTER

Når en borger oplyser os om, at han ønsker at lade sig repræsentere af en bestemt partsrepræsentant, skal vi være opmærksomme på, at oplysningerne

EKSEMPEL

Et forældrepar anmoder som partsrepræsentanter for deres søn om at modtage kopier af de breve, der sendes til sønnen. Sønnens støttekontaktperson får ikke denne oplysning. Forældrene bliver derfor ikke informeret om, at støttekontaktpersonen afslutter forløbet med sønnen, fordi støttekontaktpersonen ikke kan komme i kontakt med ham.

herom journaliseres korrekt på den enkelte sag. Det er særlig nødvendigt, når en borger ikke har en fast sagsbehandler. Ved skiftet mellem to eller flere sagsbehandlere kan oplysningen, om at borgeren har en partsrepræsentant, gå tabt, hvis den ikke er journaliseret korrekt. Det kan betyde forlænget sagsbehandlingstid i borgerens sag, hvis vigtige breve i sagen fejlagtigt sendes til borgeren og ikke til partsrepræsentanten. For eksempel er svarfrist ved partshøring og klagefrist ved afgørelser først gældende fra

det tidspunkt, hvor meddelelsen er kommet frem til den rette modtager, som her er partsrepræsentanten.

Vi skal derfor være sikre på, at partsrepræsentantens navn og kontaktoplysninger fremgår af sagen. Hvis der er en fuldmagt, skal den gemmes som et dokument på sagen med en præcis titel. Har vi bedt borgeren om at præcisere omfanget af fuldmagten, skal disse oplysninger også journaliseres på sagen.

EKSEMPEL

En forvaltningsenhed sender en mødeindkaldelse til en borger på trods af, at de er oplyst om, at borgeren ikke åbner sin post. Mødeindkaldelsen skulle være sendt til borgerens partsrepræsentant. Borgeren åbner ikke sin post og kommer ikke til mødet, hvilket resulterer i, at kommunen stopper udbetalingen af borgerens ydelse.

Det er vigtigt, at journalisering af oplysninger om partsrepræsentanter indgår som en del af vores generelle retningslinjer for journalisering. På den måde indføres der en ensartet arbejdsgang for, hvordan oplysningerne journaliseres, og hvor i sagen det gøres. En sagsbehandler vil herafter hurtigt kunne danne sig et overblik over sagen og finde oplysning om en eventuel partsrepræsentant.

VI SKAL VÆRE FLEKSIBLE

Vi skal være fleksible, når vi tager stilling til en borgers ønske om, at en partsrepræsentant eller bisidder deltager i møder med kommunen. Selvom det i nogle sager kan være svært at finde en passende dato og et tidspunkt, hvor både borger, partsrepræsentant eller bisidder samt sagsbehandler har mulighed for at mødes, så skal vi forsøge at imødekomme borgerens ønske.

Borgeren har i disse tilfælde ofte et konkret ønske om at gøre brug af den faglige viden og/eller mentale støtte, som partsrepræsentanten eller bisidderen kan give. En borger kan også have brug for den ekstra trykthed, det kan give, at en anden person lytter med og efterfølgende hjælper med at huske oplysninger, der er givet under mødet. Det kan for eksempel være, hvis der er tale om en sag, som påvirker borgeren følelsesmæssigt.



Hvis vi ikke er fleksible, risikerer vi, at borgeren ikke bliver eller måske ikke føler sig tilstrækkelig inddraget i sagen, da borgerens oplysninger og bemærkninger til sagen kan blive begrænset af den manglende viden og støtte.

I de sager, hvor borgeren har valgt at have en partsrepræsentant eller bisidder til at hjælpe med at skabe overblik over sagen, konkretisere argumenter og komme med bemærkninger, kan det lette sagsbehandlingen og gøre den mere effektiv. Vi skal derfor også være fleksible, når en borger ønsker at rådføre sig med sin partsrepræsentant, før der for eksempel svares på konkrete spørgsmål i sagen.

DIGITALISERING

Københavns Kommune bevæger sig sammen med andre kommuner og statslige myndigheder mod større brug af digitalisering. Elektronisk borgerkommunikation og sagsbehandling vil med den nye lov om Offentlig Digital Post, der træder i kraft i november 2014, komme til at fylde mere.

Vi skal sikre os, at der ved indførelsen af selvbetjeningsløsninger for sagsbehandlingen tages højde for borgernes ønske om at lade sig repræsentere eller bistå under sagens behandling. Det skal være muligt for en partsrepræsentant at kommunikere med kommunen og følge med i en borgers sag via selvbetjeningsløsningerne.

HUSKELISTE FOR PARTSREPRÆSENTATION

- Informer borgeren om retten til at benytte en partsrepræsentant eller bisidder, når det er relevant
 - Udvis fleksibilitet i forhold til borgerens ønsker og behov
 - Journaliser kontaktoplysninger mv. på sagen
 - Bed om en fuldmagt, hvis du er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en partsrepræsentant
 - Er du i tvivl om omfanget af en fuldmagt, så bed borgeren om at præcisere
 - Vejled borgeren om hvilke konsekvenser det vil have for det fremtidige sagsforløb at benytte en partsrepræsentant
 - Orienter dig om retshjælpsinstitutioner i Københavns Kommune og om bisidderordninger
-

LÆS MERE OM PARTSREPRÆSENTANTER OG BISIDDERE MV.

Forvaltningsloven

Læs om reglerne om vejledning om partsrepræsentation i
Vejledning til forvaltningsloven

KlarRet 03 – om kommunens vejledningspligt

KlarRet 07 – om digital sagsbehandling – den elektroniske sag

Børns Vilkårs bisidderordning

KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd og vejledning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til borgerraadgiveren@kk.dk.



BØRGER
RÅDGIVEREN

BILAG 6 – DATATILSYNETS AFGØRELSE AF 6. JULI 2015 (JOURNALNUMMER: 2014-313-0449)

//1/2/10

Datatilsynet: Københavns Kommunes fremsendelse af fortrolige og følsomme oplysninger via ukrypterede e-mails



[Forside / Afgørelser](#)

Københavns Kommunes fremsendelse af fortrolige og følsomme oplysninger via ukrypterede e-mails

Brevdato: 06.07.15

Journalnummer: 2014-313-0449

Datatilsynet vender hermed tilbage til sagen, hvor [udeladt], har klaget til Datatilsynet over Københavns Kommunes fremsendelse af fortrolige og følsomme oplysninger om hende via ukrypterede e-mails. Klager har bl.a. oplyst til, at hun i 2009 klagede til Borgerrådgiveren i København over manglende IT-sikkerhed i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune, og hun finder det uforståeligt og dybt kritisabelt, at Københavns Kommune ikke efterlever den kritik, som Borgerrådgiveren i den anledning udtalte i marts 2010.

Datatilsynet finder det **kritisabelt**, at Københavns Kommune gentagne gange har sendt ukrypterede e-mails indeholdende fortrolige og følsomme oplysninger om klager, samt at Københavns Kommune fortsat har sendt ukrypterede e-mails indeholdende fortrolige og følsomme oplysninger efter at have modtaget anmodninger fra klager om alene at fremsende sådanne oplysninger via almindelig post eller krypteret e-mail. Københavns Kommunes behandling af personoplysninger har efter Datatilsynets opfattelse ikke levet op til kravet om fornødne sikkerhedsforanstaltninger i persondatalovens § 41, stk. 3¹.

Københavns Kommune, Jobcenter København, Center for Arbejdsfastholdelse, har bl.a. oplyst, at oplysningerne er sendt fra en medarbejders egen e-mailadresse på et tidspunkt, hvor oplysningerne ikke kunne krypteres ved denne sendeform, at dette var i strid med kommunens it-sikkerhedsregler, at det på tidspunktet for fremsendelsen af de pågældende e-mails var muligt at sende sikker post fra særligt oprettede e-mailpostkasser, samt at der nu er oprettet mulighed for at medarbejderne kan sende krypterede mails fra egen mailpostkasse.

Københavns Kommune har desuden oplyst, at kommunens medarbejdere jævnligt modtager information om den korrekte måde at sende elektronisk post på, at det på baggrund af den konkrete sag er blevet indskærpet over for kommunens medarbejdere, at mail-dialoger med borgere skal sendes som sikker post, og at ønsket om en hurtig service over for borgeren fortsat påkræver overholdelse af it-sikkerhedsreglerne.

Sagen giver Datatilsynet anledning til at indskærpe, at Københavns Kommune har ansvaret for, at persondatalovens krav om god databehandlingsskik og behandlingssikkerhed iagttages. Dette indebærer bl.a., at kommunen skal give den fornødne instruktion til medarbejdere, der behandler personoplysninger, og at kommunen skal sikre sig, at de anvendte sagsbehandlingsprocedurer – her i forbindelse med ekstern e-post – lever op til persondatalovens krav.

Det skal for god ordens skyld oplyses, at tilsynet forventer at offentliggøre dette brev på sin

<http://www.datatilsynet.dk/afgoerelser/afgoerelser/artikel/koebenhavns-kommunes-fremsendelse-af-fortrolige-og-foelsomme-oplysninger-via-ukrypterede...> 1/2

BILAG I – METODE

I.1 GENERELT FOR BORGERRÅDGIVERENS EGEN DRIFT-UNDERSØGELSER

Borgerrådsgiverens generelle egen drift-undersøgelser indledes med en høring af den eller de involverede forvaltninger i Københavns Kommune. For hver forvaltning, som inddrages, høres såvel forvaltningens direktion som eventuelle relevante decentrale enheder.

I høringsbrevet beskriver Borgerrådsgiveren i generelle vendinger temaet for undersøgelsen og beder om en række oplysninger og dokumentationsmateriale, herunder eventuelt om udlån af relevante sagsakter til nærmere undersøgelse.

På baggrund af denne dokumentationsindsamling udarbejder Borgerrådsgiveren en foreløbig rapport, som sendes til forvaltningen med henblik på forvaltningens og eventuelle decentrale enheders bemærkninger til rapportens faktiske oplysninger.

Den foreløbige rapport vil også indeholde de udtalelser (herunder kritik/henstilling), som Borgerrådsgiveren forventer at fremkomme med, men disse har netop en foreløbig karakter, eftersom faktuelle oplysninger i rapporten kan korrigeres gennem forvaltningens bemærkninger. Forvaltningen informeres således allerede på dette tidspunkt om det forventede udfald af undersøgelsen.

Efter modtagelse af forvaltningens eventuelle bemærkninger indarbejder Borgerrådsgiveren forvaltningens bemærkninger til de faktiske forhold og foretager eventuelle ændringer i undersøgelsens konklusioner, som disse måtte give anledning til. Borgerrådsgiveren udarbejder på denne baggrund den endelige rapport. Rapporten er stilet til den involverede forvaltning og eventuelle decentrale enheder.

I nogle tilfælde kan den endelige rapport indeholde uafklarede spørgsmål eller af andre grunde kræve en opfølgning, f.eks. fordi Borgerrådsgiveren har bedt om en underretning om, hvad en henstilling giver anledning til. I disse tilfælde vil den endelige rapport følges op af en (eller flere) opfølgingsrapport(er), indtil alle forhold i undersøgelsen er afklaret.

I.2 DENNE UNDERSØGELSE METODE

Denne undersøgelse er gennemført efter de generelle principper, som er beskrevet ovenfor.

Borgerrådsgiverens høringsbrev og forvaltningernes høringssvar er indsat som bilag 4 og 5.

I.3 REAKTIONSMIDLER OG BEDØMMELSESGRUNDLAG

Borgerrådsgiverens reaktionsmidler er de samme som Folketingets Ombudsmands. Borgerrådsgiveren kan således udtale kritik og komme med henstillinger til Københavns Kommune. Kritik er udtryk for en faglig vurdering af, at regler og retningslinjer mv. ikke er overholdt.

Borgerrådsgiveren kan henstille til kommunen at ændre procedurer eller lignende på et givent område. Derudover kan Borgerrådsgiveren påpege mere generelle problemstillinger i sin årsberetning, som afgives til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådsgiveren har i forbindelse med sin egen drift-virksomhed lagt sig fast på en sproglig skala for graduering af kritikens alvorlighed. Skalaen omfatter konstateringer af, at noget er uheldigt, konstateringer af begåede fejl, at noget er beklageligt, meget beklageligt, kritisabelt, meget kritisabelt eller stærkt kritisabelt. Skalaen med bemærkninger er indsat i hovedrapporten.

Bedømmelsesgrundlaget for Borgerrådgiveren er det samme som Folketingets Ombudsmands, nemlig skreven ret (herunder love, bekendtgørelser, cirkulærer og vejledninger), god forvaltningsskik samt overordnede humanitære og medmenneskelige betragtninger. Hertil kommer Københavns Kommunes værdigrundlag, og andre politisk vedtagne retningslinjer. Borgerrådgiveren bestræber sig desuden på at anvende samme målestok for sine vurderinger som Folketingets Ombudsmand.

Borgerrådgiverens opgave er at undersøge, om kommunens forvaltninger og institutioner overholder gældende lovgivning, god forvaltningsskik, kommunens vedtagne politikker og beslutninger om serviceniveau og -standard. Borgerrådgiveren har således ikke særligt til opgave at komme med ros eller lignende tilkendegivelser om positive forhold.

Borgerrådgiverens rapporter om egen drift-undersøgelser vil derfor ikke indeholde ros (i hvert fald ikke i videre omfang), og læseren bør notere sig, at fraværet af ros ikke er ensbetydende med, at Borgerrådgiveren alene har konstateret negative forhold i forbindelse med sin undersøgelse.

BILAG 2 – BORGERRÅDGIVERENS HØRINGSBREV AF 14. SEPTEMBER 2015



KØBENHAVNS KOMMUNE
Borgerrådgiveren

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Sendt pr. e-mail:

Vedrørende generel egen driftundersøgelse om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet

Indledning

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold samt gennemføre inspektioner i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 12-13, som lyder således:

”§ 12. Borgerrådgiveren kan af egen drift optage en konkret sag til undersøgelse, når der må formodes at foreligge et principielt aspekt, eller såfremt der efter de foreliggende oplysninger må antages at være tale om grove eller væsentlige fejl.

Stk. 2. Borgerrådgiveren kan af egen drift gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.

§ 13. Borgerrådgiveren kan foretage inspektioner af institutioner, virksomheder samt tjenestesteder, der hører under Borgerrepræsentationens virksomhed.”

På mødet i Borgerrådgiverudvalget den 27. marts 2015 drøftede Borgerrådgiveren og udvalget en plan for udmøntningen af egen driftskompetencen i 2015 for så vidt angår generelle undersøgelser og inspektioner.

Af planen for 2015 fremgår, at Borgerrådgiveren indleder en generel undersøgelse om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet.

Jeg iværksætter undersøgelsen med dette brev. Borgerrådgiveren har forinden afholdt et indledende møde med repræsentanter fra forvaltningen.

Om undersøgelsens tema og anmodning om oplysninger

Formålet med undersøgelsen er at undersøge, hvordan klager fra børn, forældre og brugere mv. over forhold inden for folkeskoleområdet behandles i forvaltningen, herunder hvordan behandlingen af klagerne koordineres mellem skolerne og områderne. Herudover er formålet at undersøge, hvordan forvaltningen sikrer vidensdeling og læring i områderne på baggrund af klagesagsbehandlingen.

14-09-2015

Sagsnr.
2015-0087352

Dokumentnr.
2015-0087352-4

1552 København V

EAN nummer
5798009800053

www.kk.dk/borgerraadgiveren

Vedrørende journalisering

Offentlighedslovens § 15, stk. 1 (lov nr. 606 af 12. juni 2103 om offentlighed i forvaltningen), stiller krav om, at dokumenter, der er modtaget eller afsendt af en forvaltningsmyndighed som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed, skal journaliseres, i det omfang dokumentet har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt. Det samme krav gælder for interne dokumenter i endelig form. Journaliseringen skal efter bestemmelsens stk. 2, ske snarest muligt efter dokumentet er modtaget eller afsendt. Herudover stiller stk. 3, krav til det anvendte journalsystem, som skal være indrettet således, at dato for modtagelsen eller afsendelsen af dokumentet samt en kort tematisk angivelse af dokumentets indhold fremgår.

Journalisering i overensstemmelse med offentlighedslovens § 15 er bl.a. en forudsætning for, at en offentlig myndighed ved efterfølgende aktindsigtsanmodninger kan finde frem til samtlige dokumenter af relevans for den pågældende sag og dermed sikre, at dokumentationsgrundlaget for vurderingen af aktindsigtsanmodningen er fuldstændig.

Københavns Kommune har herudover egne Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune, som præciserer kravene til kommunens journalisering.

Vedrørende arkivering

Offentlige myndigheders pligt til at drage omsorg for varetagelse af arkivmæssige hensyn, herunder at arkivalier opbevares på betryggende måde fremgår af arkivlovens § 8, stk. 1, samt § 1, stk. 1 (lovbekendtgørelse nr. 1035 af 21. august 2007). Pligten gælder arkivalier i papirform såvel som arkivalier lagret på elektronisk medium, og omsorgspligten overgår først til de offentlige arkiver ved arkivaliernes aflevering, se lovens § 8, stk. 2 og 3. Københavns Kommune kan i overensstemmelse med lovens § 19, stk. 1, aflevere arkivalier til Københavns Stadsarkiv.

Er arkivalierne omfattet af persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger) skal afleveringen senest ske på det tidspunkt, hvor oplysningerne ellers skulle slettes af den dataansvarlige, se arkivlovens § 21, stk. 1, 2. pkt. og persondatalovens § 5.

Udover i arkiv- og persondataloven beskrives arkiveringspligten i en række bekendtgørelser samt Københavns Kommunes egne retningslinjer for arkivering. Retningslinjerne beskriver formålet med arkiveringspligten med bl.a. et hensyn til, at kommunen skal sikre, at arkivalierne kan genfindes af forvaltningerne selv og af

Side 2 af 5

offentligheden. Journaliserings- og arkiveringspligten er derfor tæt sammenknyttet og er bl.a. med til at sikre dokumentationen for kommunen arbejde.

Vedrørende klagevejledning

Efter § 7, stk. 1, i forvaltningsloven er en offentlig myndighed forpligtet til at vejlede og yde bistand til borgere, som henvender sig med spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Denne forpligtelse gælder efter forvaltningslovens ordlyd alene i sager, hvor der vil blive truffet en afgørelse. Princippet om god forvaltningsskik foreskriver imidlertid, at myndighedens forpligtelse til at vejlede og yde bistand også gælder i andre tilfælde. Det fremgår således Hans Gammeltoft-Hansen m.fl., Forvaltningsret, 2. udgave (2002) s. 379 at:

”Pligten foreligger herefter når parten i en konkret sag der er eller vil kunne komme til behandling hos forvaltningsmyndigheden, udtrykkeligt anmoder om oplysninger vedrørende fortolkning og udfyldning af regelgrundlaget, og om praksis og formalia som har klar betydning for partens varetagelse af sine interesser under sagen.”

Herudover medfører princippet om god forvaltningsskik, at en offentlig myndighed bl.a. skal sørge for at fremstå så åben som muligt og skabe tillid i forholdet til borgerne.

Vedrørende Borgerrådgiverens anmodning om udtalelse og dokumentation

Jeg beder forvaltningen i en samlet udtalelse om generelt at oplyse følgende:

- Hvordan sikrer forvaltningen generelt, at folkeskolerne er klædt på til at varetage forvaltningsretlige krav i forbindelse med behandling af klagesager, herunder krav til sagsoplysning, partshøring, begrundelse og klagevejledning?
- Hvordan sikrer forvaltningen, at journaliserings- og arkiveringspligten overholdes i forhold til klager på folkeskoleområdet overholdes, herunder både ved klager behandlet umiddelbart af den enkelte skoleleder, og klager behandlet i samarbejde med områderne
- Hvordan vejleder Børne- og Ungdomsforvaltningen borgere, der har indgivet en klage, om hvad der videre sker med klagen internt i kommunen, og om hvilke muligheder borgerne har for at gå videre med klagen, hvis borgerne ikke er tilfredse med svaret

- Hvordan sikrer Børne- og Ungdomsforvaltningen vidensdeling og læring i områderne og tværs i forvaltningen, herunder hos de enkelte skoler og skoleledere på baggrund af klagesagsbehandlingen

Jeg beder samtidig Børne- og Ungdomsforvaltningen om at fremsende kopi af sagsakter (alle i sagen ind til nu inklusive tilførsler til elektronisk journal) fra følgende sager:

- De første 5 sager fra Børne- og Ungdomsforvaltningen vedrørende klager på folkeskoleområdet afsluttet efter den 1. januar 2015 fra område Amager og område Vanløse – Brønshøj – Tingbjerg.

Jeg beder om så vidt muligt at modtage forvaltningens udtalelse og den nævnte dokumentation inden 8 uger fra forvaltningens modtagelse af dette brev. Hvis dette ikke kan ske, beder jeg om underretning om, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Såfremt der fra kommunens politiske niveau eller fra Folketingets Ombudsmand eller andre tilsynsmyndigheder er rejst eller rejses en tilsvarende undersøgelse, beder jeg forvaltningen om at orientere mig herom.

Jeg vil via Borgerrådgiverens hjemmeside <http://www.kk.dk/da/borger/borgerraadgiveren> og eventuelt Borgerrådgiverens nyhedsbrev orientere offentligheden om, at jeg har iværksat denne undersøgelse.

Eventuelle spørgsmål vedrørende undersøgelsen kan rettes til jurist Anne Martha Malmgren-Hansen, som kan kontaktes på telefonnummer 82 20 52 16 eller e-mail zv3u@ofk.kk.dk.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver

Side 4 af 5



/Anne Martha Malmgren-Hansen
Jurist

□
□

Side 5 af 5

BILAG 3 – UDTALELSE AF 7. OKTOBER 2015 FRA FORVALTNIN- GEN



KØBENHAVNS KOMMUNE
Børne- og Ungdomsforvaltningen
Områdesekretariatet

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V
Borgerraadgiveren@kk.dk

07-10-2015

Sagsnr.
2015-0221573

Dokumentnr.
2015-0221573-5

Svar fra BUF på borgerrådgiverens egen drift undersøgelse af klagesagsbehandlingen på folkeskoleområdet

I brev af 14. september 2015 beder Borgerrådgiveren om udtalelse og dokumentation for en række spørgsmål om klagesagsbehandling, koordinering og læring på folkeskoleområdet.

Overholdelse af journaliserings- og arkiveringspligten generelt på folkeskoleområdet

Med baggrund i en beslutning fra Økonomiudvalget i Københavns Kommune, blev alle forvaltninger pålagt at gennemføre en kortlægning af alle papirkivalier i kommunen. BUF gennemførte denne kortlægning i tæt samarbejde med Stadsarkivet i 2012/2013. I den forbindelse blev alle skoler undervist i bevaring og kassation. Kurserne blev forestået af forvaltningen i samarbejde med Stadsarkivet. I forlængelse heraf, udarbejdede forvaltningen en vejledning til skolerne i journalisering, bevaring og kassation. Denne vejledning ligger på opgaveportalen og opdateres efter behov. Desuden er vejledningen via Ugepakken sendt til alle områdeledelserne med henblik på videreformidling til skolerne.

Iflg. Københavns Kommunes retningslinjer for journalisering skelnes der mellem den centrale og den decentrale forvaltnings journalpligt. Skolerne regnes for decentral forvaltning. Journalisering af ind- og udgående post, som opbevares i f.eks. et ringbind er derfor acceptabelt. Desuden kan skolerne også journalisere på sikre drev således, at krav til opbevaring af personfølsomme oplysninger, opfyldes.

Forvaltningens journal- og arkivkoordinator yder support til skolerne i spørgsmål om journalisering, bevaring og kassation.

Om klagesagsbehandlingen, koordineringen og læringen på folkeskoleområdet

Forvaltningen er organiseret således, at det er de fem områdekontorer, der i Børne- og Ungdomsforvaltningen behandler klager fra børn, forældre og brugere mv. over forhold indenfor folkeskoleområdet.

Områdesekretariatet

Gyldenløvesgade 15
1600 København V

Mobil
2029 2266

E-mail
ET0L@buf.kk.dk

EAN nummer
5798009386144

I Områdesekretariatet er der en juridisk supportfunktion, der understøtter områdekontorerne i sagsbehandlingen. Besvarelsen af Borgerrådgiverens anmodning om udtalelse og dokumentationen er derfor fremkommet ved bidrag fra de fem områdekontorer.

Hvordan sikrer forvaltningen generelt, at folkeskolerne er klædt på til at varetage forvaltningsretlige krav i forbindelse med behandling af klagesager, herunder krav til sagsoplysning, partshøring, begrundelse og klagevejledning?

På Børne- og Ungdomsforvaltningens intranet forefindes overordnede vejledninger om de forvaltningsmæssige krav og regler, der er relevante for skolers og institutioners daglige arbejde, samt kommunens fælles sagsbehandlerbibliotek på intranettet, hvor blandt andet krav til vejledning, sagsoplysning, partshøring og klagevejledning behandles uddybende. Ledere i skoler og institutioner, har pligt til at orientere sig heri. Endvidere står områdekontorerne til rådighed for både konkret og generel sparring og vejledning, i de tilfælde hvor dette er nødvendigt og indhenter ved tvivlsspørgsmål yderligere vejledning i Områdesekretariatet.

Områdekontorerne har ved ledelsesmøder generelt og i enkeltsager konkret løbende haft de juridiske aspekter i særligt forvaltningsloven, offentlighedsloven, persondataloven m.m. på dagsordenen med henblik på at skærpe opmærksomheden omkring notatpligt, borgerens ret til aktindsigt, journaliseringspligt, partshøring, afgørelsesbeholdningen osv.

Der bliver løbende udbudt kurser i "Grundlæggende forvaltningsret" for de decentrale ledere og ansatte i Børne- og Ungdomsforvaltningen. Kurset tager udgangspunkt i de områder, som man på byplan havde erfaret, kunne volde vanskeligheder, særligt for nye eksterne ledere.

Skoleledelserne er således bekendt med og i stand til at vejlede borgere i partshøring og give klagevejledning især på sagsområder, hvor der anvendes standardiserede skabeloner/breve eksempelvis ved afslag på skolevalg.

Hvordan sikrer forvaltningen, at journaliserings- og arkiveringspligten overholdes i forhold til klager på folkeskoleområdet overholdes, herunder både ved klager behandlet umiddelbart af den enkelte skoleleder, og klager behandlet i samarbejde med områderne

Områdekontorerne fører ikke konkret tilsyn med de eksterne enheders journalisering og arkivering. Skoler og institutioner har ikke adgang til kommunens elektroniske sags- og dokumenthåndteringsystem (eDoc), og journalisering foregår derfor på sikre drev samt i papirarkiver. Som anført ovenfor, har skoleledere pligt til at holde sig orienteret i vejledninger på intranettets opgaveportal, ligesom områdekontorerne og områdesekretariatet altid står til rådighed for konkrete tvivlsspørgsmål.

Journalisering og arkivering er et af de emner, der er i fokus på forvaltningsretskurset. Ligeledes findes der grundig vejledning herom på forvaltningens intranet. Det er områdekontorerens opfattelse, at skolerne praktiserer journaliserings- og arkiveringspligten konsekvent ved klager behandlet internt på den enkelte skole. Dette ses, når områdekontoret beder skolelederne om dokumentation i en given klagesag, der ender hos områdechefen.

Alle klager, der behandles i områdekontorerne journaliseres i vores elektroniske system eDoc. Dette indbefatter naturligvis også mailkorrespondance, telefonnotater og skriftlige redegørelser, der modtages fra skolerne i forbindelse med klagesagsbehandlingen.

Korrekt og løbende journalisering er den enkelte sagsbehandlers ansvar. Områdekontorerne har til internt brug udviklet en skriftlig procedure for klagesagsbehandling og aktindsigtsanmodninger, der skal sikre klarhed over ansvarsområder og opgavefordeling i denne forbindelse – se bilag 1.

Hvordan vejleder Børne- og Ungdomsforvaltningen borgere, der har indgivet en klage, om hvad der videre sker med klagen internt i kommunen, og om hvilke muligheder borgerne har for at gå videre med klagen, hvis borgerne ikke er tilfredse med svaret?

Det skal indledningsvis bemærkes, at en meget stor del af de klager, der modtages i områdekontorerne i juridisk forstand nærmere har karakter af henvendelser eller forespørgsler, således at der forholdsvis sjældent træffes egentlige juridiske afgørelser. Eksempler kan være klager over forhold på privatskoler eller utilfredshed med kvaliteten af undervisningen i et privat dagbehandlingstilbud, hvor vi ikke

har myndighed, men vejleder om hvilke handlemuligheder borgeren har.

En stor del af de klager, der modtages på folkeskoleområdet omhandler skolelederens beslutninger vedrørende enkeltelever, eksempelvis vedrørende klasseplacering eller sanktioner efter bekendtgørelse om fremme af god orden i folkeskolen (BEK nr. 697 af 23/06/2014). Disse beslutninger kan ikke påklages til anden forvaltningsmyndighed, hvorfor der ikke gives selvstændig klagevejledning hertil. I områdekontorets svar orienteres borgeren om at afgørelsen ikke kan påklages til anden administrativ instans og samtidig indgår en beskrivelse af sagsbehandlingsforløbet med en orientering om, hvor borgeren kan henvende sig med eventuelle yderligere spørgsmål.

Når der er mulighed for at påklage en afgørelse truffet af Børne- og Ungdomsforvaltningen til anden administrativ myndighed, gives der selvstændig skriftlig vejledning herom i afgørelsen. Afgørelser træffes fortrinsvis omkring iværksættelse af enkeltmandsundervisning og ansøgninger om indskrivning i en anden skole end distriktsskolen.

Efterspørger en borger en videre klagemulighed, fx fordi de ønsker at klage over sagsbehandlingen, bliver borgeren orienteret skriftligt eller mundtligt om de yderligere klageinstanser eksempelvis borgmester eller undervisningsministeriet.

Hvordan sikrer Børne- og Ungdomsforvaltningen vidensdeling og læring i områderne og tværs i forvaltningen, herunder hos de enkelte skoler og skoleledere på baggrund af klagesagsbehandlingen.

Klager bruges i højt omfang til selvevaluering og giver opmærksomhed på områder, der giver udfordringer i skoleledelsernes hverdag. Når særlige temaer for klager viser sig, som fx skoleindskrivning, så vendes temaet på møder med skolelederne, således at borgerne får et ensartet og korrekt svar fra alle områdernes skoler.

Ved sager af særlig karakter drøftes disse i faglige netværk for fx område-AC'ere, skolekonsulenter eller pædagogiske konsulenter.

Klager kan således tegne et billede af alt fra, at der er behov for ekstra support til et resourcecenter på en skole, til at der på område- eller byplan er brug for uddybende vejledninger vedrørende forældremyndigheds- og samværsproblematikker, ansøgning om iværk-

BILAG 4 – BILAG FRA FORVALTNINGEN



KØBENHAVNS KOMMUNE
Børne- og Ungdomsforvaltningen
Områdesekretariatet

NOTAT

06-11-2015

Sagsnr.
2015-0221573

Dokumentnr.
2015-0221573-13

Sagsbehandler
Susanna Siff Nielsen

Procedure for klagesagsbehandling i områdeforvaltningerne

Modtagelse og fordeling af klager:

Klagen modtages i områdepostkassen:

- Områdesekretariatet videresender *straks* klagen til souschefen, der tager beslutning om hvem der skal behandle klagen.
- Klagen videresendes til den valgte sagsbehandler.

Borgeren sender klagen til fagperson (eks. Psykolog eller skolekonsulent):

- Vedkommende videresender *straks* klagen til souschefen, der tager beslutning om, hvem der skal behandle klagen.
- Klagen videresendes til den valgte sagsbehandler.

Sagsbehandlerens opgaver¹:

1. Der oprettes en sag i eDoc, hvor den modtagne klage journaliseres.
2. Senest dagen efter at klagen er modtaget i området, kvitterer sagsbehandleren for modtagelsen af klagen og meddeler hvornår borgeren kan forvente svar.
 - Som udgangspunkt: Inden for 10 arbejdsdage.
 - Hvis det på forhånd står klart, at det ikke er muligt at besvare klagen inden for sagsbehandlingsfristen (sygdom, fravær m.v.) meddeles dette til klager i kvitteringsskrivelsen.
3. Klagen sendes til høring hurtigst muligt efter modtagelsen, hvis muligt samme dag som klagen modtages.
 - Den påklagede part skal have en rimelig frist til at svare på klagen. Som hovedregel vil 5 arbejdsdage være rimeligt.
4. På baggrund af høringssvaret og eventuelle andre dokumenter udfærdiger sagsbehandleren et svar på klagen.
5. Såfremt klager ikke får fuldstændig medhold og der er en klagemulighed, skal der i svaret gives klagevejledning til borgeren.
6. Klagesvaret sendes til souschefen til godkendelse.
7. Når souschefen har godkendt sendes klagesvaret til områdechefen, der godkender og underskriver.
8. Når svaret er godkendt og underskrevet sendes det i PDF-format til klageren.

Områdesekretariatet

Gyldenløvesgade 15
1600 København V

Telefon
3366 4420

Mobil
2115 7859

E-mail
EY7Q@buf.kk.dk

EAN nummer
5798009386144

¹ Vær opmærksom på den løbende journaliseringspligt – se [vejledning](#) herom.

- Husk: Såfremt klagesvaret indeholder personfølsomme oplysninger, skal svaret sendes med sikker post.
9. Svaret sendes til orientering til den skole/institution/fagperson klagen vedrører.
 10. Sagen afsluttes i eDoc.

BILAG 5 – KLARRET 08 – BORGERRÅDGIVERENS GUIDE OM PARTSREPRÆSENTATION (DECEMBER 2012)



KlarRET 08
DECEMBER 2012

Borgerrådsgiverens guide om partsrepræsentation

“Det kan være krævende at have en sag i kommunen, og borgeren kan af forskellige årsager føle det som et pres at stå alene med sagen. Vi skal som medarbejdere vide og – når det er relevant – oplyse borgeme om, at de har ret til at få hjælp af en partsrepræsentant eller en bisidder.”

Side 2

**BØRGER
RÅDGIVEREN**

VESTER VOLDGADE 2A
1552 KØBENHAVN V
TLF. 33 66 14 00

E-MAIL: BORGERRAADGIVEREN@KKDK
WWW.BORGERRAADGIVER.KKDK

PARTSREPRÆSENTATION

Borgernes behov for rådgivning og hjælp til at varetage deres sager i kommunen er vokset de seneste år. Det er sket i takt med den økonomiske krisens gennemslag og en stadig mere omfangsrig og kompliceret lovgivning.

Det kan være krævende at have en sag i kommunen, og borgeren kan af forskellige årsager føle det som et pres at stå alene med sagen. Vi skal som

HVORNÅR ER DET RELEVANT?

Vi skal oplyse borgerne om deres mulighed for at benytte en partsrepræsentant eller bisidder, hvis de for eksempel har svært ved at formulere sig på skrift, er fysisk eller psykisk svage eller giver udtryk for, at de finder sagen uoverskuelig og indviklet.

medarbejdere vide og – når det er relevant – oplyse borgerne om, at de har ret til at få hjælp af en partsrepræsentant eller en bisidder.

En god dialog med borgeren giver en god oplevelse af kontakten med kommunen. Dialogen sker ofte direkte med borgeren, men kan også ske via en partsrepræsentant eller en bisidder.

Når vi samarbejder med en partsrepræsentant eller bisidder og får etableret en god dialog, er det derfor til gavn for både den enkelte borger, medarbejderne og kommunen.

Borgerens ret til at benytte en partsrepræsentant eller bisidder er reguleret i forvaltningsloven og i særregler på nogle specifikke sagsområder. Borgeren kan under hele sagsforløbet frit vælge enten at lade sig repræsentere af en partsrepræsentant eller bistå af en bisidder.



Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre (forvaltningsloven § 8, stk. 1, 1. pkt.)

FORSKEL PÅ PARTSREPRÆSENTANT OG BISIDDER

En partsrepræsentant kan varetage borgerens interesser både mundtligt og skriftligt ved for eksempel at deltage i møder med kommunen, udtale sig på vegne af borgeren, modtage breve fra kommunen og afgive skriftlige be-

mærkninger og svar. Borgeren bestemmer selv, om partsrepræsentanten skal varetage alle – eller alene dele af – borgerens interesser i sagen.

Bisidderens rolle er mere begrænset. En bisidder kan ligesom partsrepræsentanten deltage i møder med kommunen og kan eventuelt føre ordet for borgeren, men herudover har en bisidder ikke yderligere beføjelser.

HVEM KAN VÆRE PARTSREPRÆSENTANT ELLER BISIDDER

Borgeren kan frit vælge, hvem der skal være partsrepræsentant eller bisidder i sagen. Det kan være en sagkyndig som for eksempel en advokat, retshjælpsinstitution, revisor eller socialrådgiver, men en borger kan også vælge en ægtefælle, et familiemedlem eller en bekendt.

Vi må ikke blande os i borgerens valg af partsrepræsentant eller bisidder. Kun i tilfælde, hvor vi vurderer, at en partsrepræsentant ikke er i stand til at varetage borgerens interesser forsvarligt, er vi som myndighed forpligtet til at informere borgeren om, at partsrepræsentanten ikke kan accepteres. Det kan for eksempel være, hvis en partsrepræsentant direkte tilsidesætter borgerens ønsker og interesser.

Hvis partsrepræsentantens eller bisidderens optræden er meget forstyrrende for behandlingen af sagen, kan vi ligeledes nægte at acceptere borgerens valg. Det kan for eksempel være, hvis partsrepræsentanten eller bisidderen optræder truende eller voldeligt over for kommunens medarbejdere.

Vi skal være opmærksomme på, at en beslutning om ikke at acceptere en partsrepræsentant eller bisidder kan være meget indgribende over for borgeren. Beslutningen kræver derfor en konkret afvejning af på den ene side borgerens ønske om hjælp fra partsrepræsentanten eller bisidderen og på den anden side hensynet til effektiv sagsbehandling, ro og orden eller andre private eller offentlige interesser. Kun når der er meget tungtvejende grunde, vil en beslutning om ikke at acceptere en partsrepræsentant eller bisidder være korrekt.

HENVISNING TIL PARTSREPRÆSENTANT ELLER BISIDDER

Det er vigtigt, at vi kan henvise borgeren til en retshjælpsinstitution eller bisidderordning, der kan hjælpe, hvis borgeren ønsker at gøre brug af retten til at have en partsrepræsentant eller bisidder, men ikke selv har kendskab til en person, som kan påtage sig opgaven.

Der findes adskillige retshjælpsinstitutioner i Københavns Kommune, der enten tilbyder generel rådgivning eller rådgivning inden for specifikke områder. Bisidderordninger retter sig hovedsageligt mod en bestemt gruppe af borgere. Gigtforeningen, Børns Vilkår og Dansk Handicap Forbund er blot nogle af de organisationer, der tilbyder bisiddere. Vi kan i de enkelte forvaltninger med fordel udarbejde en intern liste over sådanne institutioner eller ordninger til brug for vejledning af borgerne.

FULDMAGT

Hvis der i en sag opstår tvivl om, hvorvidt en person, der hjælper borgeren, er partsrepræsentant eller bisidder, skal vi afklare spørgsmålet. Det skyldes, at en partsrepræsentant i større eller mindre omfang vil kunne handle på vegne af borgeren i forhold til partsbeføjelserne i forvaltningsloven og i særlovgivningen.

EKSEMPEL

En forvaltningsenhed sender inden modtagelsen af en fuldmagt brevene i en sag til partsrepræsentanten, mens enheden efter at have modtaget fuldmagten sender brevene til borgeren. Der opstår tvivl om repræsentationsforholdet. Borgeren ønsker, at brevene sendes til partsrepræsentanten, men enheden følger ikke borgerens ønske, og brevene kommer derfor ikke frem til rette modtager.

Vi skal derfor være sikre på, at der faktisk er tale om en partsrepræsentant, når vi for eksempel sender en sag i partshøring. Ellers risikerer vi uberettiget at sende personlige oplysninger om borgeren til den formodede partsrepræsentant og vil dermed overtræde vores tavshedspligt.

Vi kan sikre os ved at anmode om en skriftlig fuldmagt fra borgeren. Når partsrepræsentanten er en sagkyndig, er det som udgangspunkt tilstrækkeligt, at borgeren eller partsrepræsentanten informerer kommunen.

Hvis der allerede er en fuldmagt i sagen, men der er tvivl om omfanget af fuldmagten, skal vi bede borgeren om at præcisere.

Vi skal vejlede borgeren om, hvad det vil sige at underskrive en fuldmagt, og hvilken betydning det har for det videre forløb i sagen, såfremt det vurderes at være nødvendigt. For eksempel kan det være relevant at fortælle borgeren, at kommunikation mellem borgeren og kommunen som udgangspunkt vil gå via partsrepræsentanten.

JOURNALISERING I SAGER MED PARTSREPRÆSENTANTER

Når en borger oplyser os om, at han ønsker at lade sig repræsentere af en bestemt partsrepræsentant, skal vi være opmærksomme på, at oplysningerne

EKSEMPEL

Et forældrepar anmoder som partsrepræsentanter for deres søn om at modtage kopier af de breve, der sendes til sønnen. Sønnens støttekontaktperson får ikke denne oplysning. Forældrene bliver derfor ikke informeret om, at støttekontaktpersonen afslutter forløbet med sønnen, fordi støttekontaktpersonen ikke kan komme i kontakt med ham.

herom journaliseres korrekt på den enkelte sag. Det er særlig nødvendigt, når en borger ikke har en fast sagsbehandler. Ved skiftet mellem to eller flere sagsbehandlere kan oplysningen, om at borgeren har en partsrepræsentant, gå tabt, hvis den ikke er journaliseret korrekt. Det kan betyde forlænget sagsbehandlingstid i borgerens sag, hvis vigtige breve i sagen fejlagtigt sendes til borgeren og ikke til partsrepræsentanten. For eksempel er svarfrist ved partshøring og klagefrist ved afgørelser først gældende fra

det tidspunkt, hvor meddelelsen er kommet frem til den rette modtager, som her er partsrepræsentanten.

Vi skal derfor være sikre på, at partsrepræsentantens navn og kontaktoplysninger fremgår af sagen. Hvis der er en fuldmagt, skal den gemmes som et dokument på sagen med en præcis titel. Har vi bedt borgeren om at præcisere omfanget af fuldmagten, skal disse oplysninger også journaliseres på sagen.

EKSEMPEL

En forvaltningsenhed sender en mødeindkaldelse til en borger på trods af, at de er oplyst om, at borgeren ikke åbner sin post. Mødeindkaldelsen skulle være sendt til borgerens partsrepræsentant. Borgeren åbner ikke sin post og kommer ikke til mødet, hvilket resulterer i, at kommunen stopper udbetalingen af borgerens ydelse.

Det er vigtigt, at journalisering af oplysninger om partsrepræsentanter indgår som en del af vores generelle retningslinjer for journalisering. På den måde indføres der en ensartet arbejdsgang for, hvordan oplysningerne journaliseres, og hvor i sagen det gøres. En sagsbehandler vil herefter hurtigt kunne danne sig et overblik over sagen og finde oplysning om en eventuel partsrepræsentant.

VI SKAL VÆRE FLEKSIBLE

Vi skal være fleksible, når vi tager stilling til en borgers ønske om, at en partsrepræsentant eller bisidder deltager i møder med kommunen. Selvom det i nogle sager kan være svært at finde en passende dato og et tidspunkt, hvor både borger, partsrepræsentant eller bisidder samt sagsbehandler har mulighed for at mødes, så skal vi forsøge at imødekomme borgerens ønske.

Borgeren har i disse tilfælde ofte et konkret ønske om at gøre brug af den faglige viden og/eller mentale støtte, som partsrepræsentanten eller bisidderen kan give. En borger kan også have brug for den ekstra trykthed, det kan give, at en anden person lytter med og efterfølgende hjælper med at huske oplysninger, der er givet under mødet. Det kan for eksempel være, hvis der er tale om en sag, som påvirker borgeren følelsesmæssigt.



Hvis vi ikke er fleksible, risikerer vi, at borgeren ikke bliver eller måske ikke føler sig tilstrækkelig inddraget i sagen, da borgerens oplysninger og bemærkninger til sagen kan blive begrænset af den manglende viden og støtte.

I de sager, hvor borgeren har valgt at have en partsrepræsentant eller bisidder til at hjælpe med at skabe overblik over sagen, konkretisere argumenter og komme med bemærkninger, kan det lette sagsbehandlingen og gøre den mere effektiv. Vi skal derfor også være fleksible, når en borger ønsker at rådføre sig med sin partsrepræsentant, før der for eksempel svares på konkrete spørgsmål i sagen.

DIGITALISERING

Københavns Kommune bevæger sig sammen med andre kommuner og statslige myndigheder mod større brug af digitalisering. Elektronisk borgerkommunikation og sagsbehandling vil med den nye lov om Offentlig Digital Post, der træder i kraft i november 2014, komme til at fylde mere.

Vi skal sikre os, at der ved indførelsen af selvbetjeningsløsninger for sagsbehandlingen tages højde for borgernes ønske om at lade sig repræsentere eller bistå under sagens behandling. Det skal være muligt for en partsrepræsentant at kommunikere med kommunen og følge med i en borgers sag via selvbetjeningsløsningerne.

HUSKELISTE FOR PARTSREPRÆSENTATION

- Informer borgeren om retten til at benytte en partsrepræsentant eller bisidder, når det er relevant
 - Udvis fleksibilitet i forhold til borgerens ønsker og behov
 - Journaliser kontaktoplysninger mv. på sagen
 - Bed om en fuldmagt, hvis du er i tvivl om, hvorvidt der er tale om en partsrepræsentant
 - Er du i tvivl om omfanget af en fuldmagt, så bed borgeren om at præcisere
 - Vejled borgeren om hvilke konsekvenser det vil have for det fremtidige sagsforløb at benytte en partsrepræsentant
 - Orienter dig om retshjælpsinstitutioner i Københavns Kommune og om bisidderordninger
-

LÆS MERE OM PARTSREPRÆSENTANTER OG BISIDDERE MV.

Forvaltningsloven

Læs om reglerne om vejledning om partsrepræsentation i
Vejledning til forvaltningsloven

KlarRet 03 – om kommunens vejledningspligt

KlarRet 07 – om digital sagsbehandling – den elektroniske sag

Børns Vilkårs bisidderordning

KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd og vejledning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til borgerraadgiveren@kk.dk.



BØRGER
RÅDGIVEREN

BILAG 6 – DATATILSYNETS AFGØRELSE AF 6. JULI 2015 (JOURNALNUMMER: 2014-313-0449)

//1/2/10

Datatilsynet: Københavns Kommunes fremsendelse af fortrolige og følsomme oplysninger via ukrypterede e-mails



[Forside / Afgørelser](#)

Københavns Kommunes fremsendelse af fortrolige og følsomme oplysninger via ukrypterede e-mails

Brevdato: 06.07.15

Journalnummer: 2014-313-0449

Datatilsynet vender hermed tilbage til sagen, hvor [udeladt], har klaget til Datatilsynet over Københavns Kommunes fremsendelse af fortrolige og følsomme oplysninger om hende via ukrypterede e-mails. Klager har bl.a. oplyst til, at hun i 2009 klagede til Borgerrådgiveren i København over manglende IT-sikkerhed i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune, og hun finder det uforståeligt og dybt kritisabelt, at Københavns Kommune ikke efterlever den kritik, som Borgerrådgiveren i den anledning udtalte i marts 2010.

Datatilsynet finder det **kritisabelt**, at Københavns Kommune gentagne gange har sendt ukrypterede e-mails indeholdende fortrolige og følsomme oplysninger om klager, samt at Københavns Kommune fortsat har sendt ukrypterede e-mails indeholdende fortrolige og følsomme oplysninger efter at have modtaget anmodninger fra klager om alene at fremsende sådanne oplysninger via almindelig post eller krypteret e-mail. Københavns Kommunes behandling af personoplysninger har efter Datatilsynets opfattelse ikke levet op til kravet om fornødne sikkerhedsforanstaltninger i persondatalovens § 41, stk. 3¹.

Københavns Kommune, Jobcenter København, Center for Arbejdsfastholdelse, har bl.a. oplyst, at oplysningerne er sendt fra en medarbejders egen e-mailadresse på et tidspunkt, hvor oplysningerne ikke kunne krypteres ved denne sendeform, at dette var i strid med kommunens it-sikkerhedsregler, at det på tidspunktet for fremsendelsen af de pågældende e-mails var muligt at sende sikker post fra særligt oprettede e-mailpostkasser, samt at der nu er oprettet mulighed for at medarbejderne kan sende krypterede mails fra egen mailpostkasse.

Københavns Kommune har desuden oplyst, at kommunens medarbejdere jævnligt modtager information om den korrekte måde at sende elektronisk post på, at det på baggrund af den konkrete sag er blevet indskærpet over for kommunens medarbejdere, at mail-dialoger med borgere skal sendes som sikker post, og at ønsket om en hurtig service over for borgeren fortsat påkræver overholdelse af it-sikkerhedsreglerne.

Sagen giver Datatilsynet anledning til at indskærpe, at Københavns Kommune har ansvaret for, at persondatalovens krav om god databehandlingsskik og behandlingssikkerhed iagttages. Dette indebærer bl.a., at kommunen skal give den fornødne instruktion til medarbejdere, der behandler personoplysninger, og at kommunen skal sikre sig, at de anvendte sagsbehandlingsprocedurer – her i forbindelse med ekstern e-post – lever op til persondatalovens krav.

Det skal for god ordens skyld oplyses, at tilsynet forventer at offentliggøre dette brev på sin

<http://www.datatilsynet.dk/afgoerelser/afgoerelser/artikel/koebenhavns-kommunes-fremsendelse-af-fortrolige-og-foelsomme-oplysninger-via-ukrypterede...> 1/2

hjemmeside.

¹ Persondatalovens sikkerhedskrav, som for offentlige myndigheder er nærmere uddybet i sikkerhedsbekendtgørelsen og i Datatilsynets vejledning dertil, omfatter bl.a. krav om:

- Uddybende sikkerhedsregler med en opdateret beskrivelse af, hvordan myndigheden efterlever persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen, og i det hele taget hvorledes sikkerhedsarbejdet i forbindelse med behandling af personoplysninger iagttages – se nærmere i sikkerhedsbekendtgørelsens § 5.
- Retningslinjer for myndighedens tilsyn med overholdelsen af de sikkerhedsforanstaltninger, der er fastsat for myndigheden.
- Krav om instruktion af medarbejderne.

[Tilbage til alle afgørelser](#)

Datatilsynet
Borgergade 28, 5
1300 København K
Tlf.: 33 19 32 00
Fax.: 33 19 32 18
E-mail: dt@datatilsynet.dk

BILAG

Redaktion
Borgerrådgiveren

Kontakt
Københavns Kommune
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Foto
Borgerrådgiveren

Tryk

Oplag

ISBN

Udgiver
Borgerrådgiveren

KØBENHAVNS KOMMUNE

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A

1552 København V

Telefon: 33 66 14 00

Telefax: 33 66 13 90

E-mail: borgerraadgiveren@kk.dk

www.kk.dk/borgerraadgiveren