



## Orientering

Til Økonomiudvalget

### Borgerrådgiverens egen drift-undersøgelse om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

#### Resumé

Borgerrådgiveren har sendt et brev til alle forvaltninger i forlængelse af en undersøgelse af forvaltningernes opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling. Økonomiudvalget orienteres herved om undersøgelsen.

#### Sagsfremstilling

Borgerrådgiveren sendte i marts 2024 sin rapport vedrørende opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling. Borgerrådgiveren bad samtidig forvaltningerne orientere Borgerrådgiveren om, hvad anbefalingerne i rapporten gav anledning til.

Disse tilbagemeldinger foreligger nu, og Borgerrådgiveren har på den baggrund sendt et brev til alle forvaltninger, hvor han konstaterer, at fem ud fra syv forvaltninger fuldt ud efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser i god sagsbehandling til både nye og erfarne medarbejdere. To forvaltninger (Børne- og Ungdomsforvaltningen og Teknik- og Miljøforvaltningen) efterlever efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke Borgerrepræsentationens beslutning fuldt ud.

Om Borgerrepræsentationens beslutning kan det oplyses, at Borgerrepræsentationen den 20. juni 2012 besluttede, at forvaltningerne løbende skal udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling både til nye og til erfarne sagsbehandlere.

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

Borgerrådgiveren konstaterer således nu, at der er en forbedring siden undersøgelsen fra 2017.

07-01-2025

Sagsnummer i F2  
2024 - 4282

Dokumentnummer i F2  
6710054

Sagsnummer eDoc  
2024-0069222

Sagsbehandler  
Liza Lund Højgaard Jensen

### **Interessenter og opmærksomhedspunkter**

Ingen

### **Økonomi**

Ingen

### **Videre proces**

Ingen

### **Bilag**

- Brev fra Borgerrådgiveren
- Borgerrådgiverens egen drifts-undersøgelse "Opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling"



Økonomiforvaltningen  
Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen

18. november 2024

## Vedr. forvaltningernes opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

Den 26. marts 2024 fremsendte jeg endelig rapport om opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.

Den endelige rapport indeholdt mine konstateringer og anbefalinger, og jeg bad forvaltningerne om en orientering om, hvad mine anbefalinger har givet anledning til.

Min undersøgelse viste, at der for seks ud af syv forvaltninger var sket en forbedring siden undersøgelsen fra 2017. Konstateringerne kunne i overblik illustreres således:

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

Borgerrådgiveren henstillede til, at de forvaltninger, som ikke fuldt ud efterlevede Borgerrepræsentationens beslutning, fik bragt forholdene i orden snarest muligt.

Borgerrådgiveren anbefalede:

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

Sagsnr.

2020-0167377

Dokumentnr.

2020-0167377-93

Sagsbehandler

Pernille Olsen Treu

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.  
1704 København V

EAN nummer

5798009800053

- at det overvejes at tilbyde i hvert fald ledere af sagsbehandlere relevante kurser i god sagsbehandling i det omfang, det ikke allerede sker.
- at forvaltningerne generelt og løbende overvejer, om e-læringskurser er den bedste måde at sikre læring hos den enkelte på, og om det eventuelt vil være relevant med e-kurser i kombination med tilstedeværelsesundervisning.

Forvaltningernes tilbagemeldinger gengives samlet nedenfor til generel orientering.

### **Økonomiforvaltningen (ØKF)**

ØKF oplyser, at de har noteret, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere.

ØKF oplyser, at de ikke foretager sig yderligere i forhold til Borgerrådgiverens generelle anbefalinger.

ØKF oplyser supplerende, at forvaltningen vurderer, at e-læring som undervisningsmetode er oplagt til kompetenceudvikling på tværs af Københavns Kommune.

*Borgerrådgiveren vurderer fortsat, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

### **Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF)**

KFF har noteret, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere.

KFF oplyser, at de i forhold til e-læring kan tilføje, at der i forbindelse med overgangen til læringsplatformen Plan2Learn i 2024 gøres brug af data, der viser, hvilke emner i forvaltningsloven sagsbehandlerne ikke har svaret korrekt på i de indledende 3-4 spørgsmål, og at det vil være muligt for forvaltningen at trække data på korrekte/ukorrekte svar og dermed at kunne iværksætte ekstra praksisnær kompetenceudvikling indenfor de af forvaltningslovens områder, hvor sagsbehandlerne kan have behov for ekstra kompetenceudvikling.

*Borgerrådgiveren vurderer fortsat, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

**Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF)**

BUF oplyser, at de løbende har udbudt forskellige kurser til henholdsvis nye og erfarne sagsbehandlere, hvoraf førstnævnte har været obligatorisk. Forvaltningen har fulgt op på, at medarbejdere og ledere har fået gennemført kurset.

Forvaltningen oplyser, at forvaltningen ud over kurserne i grundlæggende- og udvidet forvaltningsret ligeledes har gennemført løbende målrettede oplæg om forvaltningsretlige emner for forskellige faggrupper – både til nye såvel som erfarne medarbejdere i centralforvaltningen, de bydækkende enheder, områdeforvaltningerne og de decentrale enheder.

BUF oplyser, at de på den baggrund vurderer, at forvaltningen har efterlevet Borgerrepræsentationens beslutning af 2012.

BUF oplyser, at der, såfremt forvaltningen skal gøre kurset for erfarne sagsbehandlere obligatorisk, som der blev henstillet til i Borgerrådgiverens rapport, er behov for flere tiltag.

BUF oplyser, at der skal foretages en målgruppevurdering og udarbejdes ensartede retningslinjer og kriterier, som kan understøtte lederne i at identificere, hvilke medarbejdere som er omfattet.

BUF estimerer, at målgruppen udgør ca. 2.000 medarbejdere og 230 nyansatte medarbejdere.

BUF oplyser, at de nuværende tilstedeværelseskurser anbefales at blive omlagt til e-læringskurser fra januar 2025, og at erfarne sagsbehandlere fremover skal gennemføre kurset hvert andet år, og at omlægningen vurderes fordelagtigt ud fra en afvejning af økonomiske hensyn og med henblik på at imødekomme udfordringen med, at et større antal sagsbehandlere skal gennemføre kurset. Samtidig vil en omlægning efter forvaltningens opfattelse skabe mest mulig værdi for medarbejderne, da kurset er adaptivt, hvilket muliggør en tilpasning af niveauet for den enkelte sagsbehandler undervejs i kurset.

BUF oplyser, at e-læringskurserne fortsat vil kunne suppleres med målrettede tilstedeværelseskurser baseret på konkrete vurderinger af, hvor det er relevant med yderligere tiltag, der er tilpasset forskellige målgrupper.

Forvaltningen vil i givet fald undersøge mulighederne for at tilkøbe et e-læringskursus for nye sagsbehandlere. Såfremt dette ikke er muligt, kan det nuværende tilbud for nye sagsbehandlere baseret på tilstedeværelseskurser, som varer 3 timer, fastholdes. Kurset indgår i onboarding-

forløb til decentrale ledere. Den nærmeste leder skal i givet fald én gang årligt lave en opfølgning på gennemførelse af kurserne for de medarbejdere, der er omfattet af målgruppen, og Administrativt Ressourcecenter vil understøtte lederne i deres årlige opfølgning.

BUF estimerer,, at der ved implementering af ovenstående indsatser vil være økonomiske omkostninger, der beløber sig på i alt ca. 1 mio. kr. årligt. Der vil også være en engangsudgift i forbindelse med overgangen til e-læringskurset gennem en målgruppevurdering blandt allerede ansatte medarbejdere.

Dertil kommer udgift til indkøb af selve e-læringsforløbet på ca. 100.000 kr. Samtidig fastholdes de nuværende årlige udgifter på ca. 150.000 kr. til gennemførelse af kurserne til nye sagsbehandlere.

BUF oplyser, at de har indstillet til Børne- og Ungdomsudvalget, at opfølgningen på Borgerrådgiverens rapport om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling tages til efterretning. BUF har i den forbindelse oplyst til udvalget, at den estimerede udgift ikke kan afholdes inden for budgetrammen, og at forvaltningen, hvis det ønskes, kan udarbejde et budgetnotat, der kan indgå i forhandlingerne om budgettet for 2025.

Børne- og Ungdomsudvalget har på mødet den 12. juni 2024 taget indstillingen til efterretning.

*Borgerrådgiveren er opmærksom på, at BUF løbende har udbudt kurser til henholdsvis nye og erfarne sagsbehandlere, og at kurset i grundlæggende forvaltningsret er obligatorisk for nye medarbejdere. Det ændrer dog ikke på, at det i Borgerrepræsentationens beslutning, præciseres at: "Der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere og disse skal være en fast del af forvaltningernes kursusudbud."*

*Borgerrådgiveren vurderer på den baggrund fortsat ikke, at BUF opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser til erfarne sagsbehandlere.*

### **Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF)**

SUF har noteret, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere og har forholdt sig til de generelle anbefalinger i rapporten.

SUF oplyser, at tilmelding til kurserne i god sagsbehandling sker gennem systemet Plan2learn, hvilket betyder, at ledelsen kan følge med i,

om medarbejderne har tilmeldt sig. Forvaltningen oplyser, at forvaltningen arbejder ud fra en tillidsdagsorden, og at der derfor ikke føres streng kontrol med, at de tilmeldte medarbejdere også gennemfører kurserne. Det er dog forvaltningens oplevelse, at de bliver gennemført, da kurserne er efterspurgt blandt medarbejderne.

I forhold til om medarbejdere, der ikke har direkte borgerkontakt, bliver tilbudt kurser i god sagsbehandling, oplyser forvaltningen, at der afholdes et kursus hvert halve år for nye administrative medarbejdere i bl.a. reglerne om hjemmel, tavshedspligt, behandling af personoplysninger, notatpligt, journalisering og aktindsigt. Desuden afholdt juridisk afdeling tidligere en gang årligt en mere uddybende gennemgang af disse emner for medarbejdere uden direkte borgerkontakt.

SUF oplyser, at ovenstående blev indstillet i forbindelse med hjemsendelserne under covid. Forvaltningen oplyser, at de i anledning af Borgerrådgiverens anbefaling har påbegyndt arbejdet med at relancere disse gennemgange.

*Borgerrådgiveren vurderer fortsat, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

### **Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF)**

BIF har som opfølgning på rapporten henvist til forvaltningens høringsvar i forhold til Borgerrådgiverens generelle anbefalinger.

BIF oplyser, at de ikke foretager sig yderligere i forhold til Borgerrådgiverens anbefaling om at formulere klare beskrivelser af, hvilke medarbejdere kurserne er relevante for, og hvordan der ledelsesmæssigt følges op på registrering af tilmeldte. Forvaltningen oplyser, at der på intranettet findes siden "Obligatoriske kurser for nye medarbejdere", som er udgangspunkt for de tilmeldinger, som sker i forbindelse med nyanstættelser. Her fremgår det tydeligt, hvilke kurser de forskellige målgrupper skal deltage i, og at der i kursusadministrationssystemet er en særlig adgang, hvor forvaltningen kan følge op på de kurser, medarbejderne tilmeldes og gennemfører.

I forhold til Borgerrådgiverens generelle anbefaling om at forvaltningerne bør overveje, om ledere også bør tilbydes kurser i god sagsbehandling, oplyser BIF, at kurset "*Forvaltningsret for administrative*" er et tilbud til alle i forvaltningen og samtidig er obligatorisk for nye ledere og medarbejdere i centralforvaltningen. På baggrund af Borgerrådgiverens anbefaling vil forvaltningen fremover gøre det obligatorisk for alle nye ledere i forvaltningen at deltage i kurset, med mindre nærmeste leder vurderer, at den nye leder i forvejen har de nødvendige

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

BIF oplyser i forhold til e-læring, at der løbende tages stilling til kvaliteten, og hvorvidt e-læring er hensigtsmæssig. BIF oplyser, at forvaltningen har flere kurser, der er lagt om til e-læring. *Forvaltningsret for administrative* er ikke ét af dem, da det vurderes, at dette 2-dages kursus ikke er velegnet til e-læring. BIF oplyser, at de dermed ikke foretager sig yderligere i forhold til Borgerrådgiverens anbefaling.

*Borgerrådgiveren vurderer fortsat, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

### **Socialforvaltningen (SOF)**

SOF oplyser, at de har taget Borgerrådgiverens anbefalinger til efterretning.

SOF oplyser, at e-læringskurset i grundlæggende forvaltningsret er obligatorisk for både nye og erfarne medarbejdere i Borgercenter Børn og Unge (BBU), men ikke specifikt målrettet de to medarbejdergrupper. SOF oplyser i den forbindelse, at BBU siden starten af årsskiftet har afholdt kurset BBU2, som er en fagspecifik onboarding for nye børne- og ungerådgivere samt team- og afdelingsledere på myndighedsområdet. Kurset består af to introdage og er obligatorisk for de nævnte medarbejdere. På BBU2 er en af dagene afsat til undervisning i forvaltningsret og barnets lov samt samspillet mellem disse. Herudover skal nye medarbejdere, for hvem det er relevant, gennemføre e-læringskurset "BBU - Grundlæggende forvaltningsret".

SOF oplyser, at e-læringskurset "BBU - Grundlæggende forvaltningsret" er obligatorisk at gennemføre hvert andet år for alle erfarne børne- og ungerådgivere og team- og afdelingsledere samt administrative medarbejdere. På baggrund af Borgerrådgiverens rapport har BBU besluttet, at der én gang årligt afholdes et ½-dags forvaltningsretligt opfølgingskursus for børne- og ungerådgivere samt team- og afdelingsledere på myndighedsområdet. Kurset vil blive afholdt fysisk og vil blive varetaget af de lokale områdejurister ude i børnefamilieenhederne. Derudover vil der årligt fra 2025 blive gennemført et ledelsestilsyn for at vurdere kvaliteten af sagsbehandlingen. SOF oplyser, at der vil blive iværksat en række konkrete læringsaktiviteter, herunder undervisning af rådgivere og ledere i relevante retsregler på baggrund af fundene i ledelsestilsynet.



I Borgercenter Handicap (BCH) har områdeledelsen på myndighedsområdet besluttet, at erfarne sagsbehandlere årligt skal gennemføre et e-læringsforløb kaldet "E-kursus: Sagsbehandling for sagsbehandlere i BCH". Forløbet består af 11 moduler, og der er en test for hvert modul. Forløbet er udarbejdet af Kultur- og Fritidsforvaltningen. Derudover har SOF oplyst, at BCH har implementeret e-læringsforløbet, så alle sagsbehandlere, der er blevet ansat før 1. januar 2024, har gennemført kurset i september 2024. Det er også blevet besluttet, at der én gang årligt afholdes et ½-dags forvaltningsretligt kursus for erfarne sagsbehandlere. Kurset vil foregå områdevist med fokus på aktuelle forvaltningsretlige problemstillinger. De første to områder (Modtagelsen og Ungeområdet) skal på kursus i november måned, mens de to sidste områder (Børneområdet og Voksenområdet) skal på kursus i foråret 2025.

I Borgercenter Voksne (BCV) har forvaltningen oplyst, at de nu registrerer tilmeldinger til introkurser og arbejder på at implementere en lignende tilgang til de øvrige kurser for at sikre en god sagsbehandling. Desuden har de oplyst, at de i 2023 blandt andet har afholdt undervisning i forvaltningsret via e-kurser efterfulgt af tilstedeværelsesundervisning. Denne undervisningsform vil de også følge fremover.

SOF oplyser, at der kan forekomme ændringer, når forvaltningens nye organisering træder i kraft fra 1. januar 2025.

*Borgerrådgiveren vurderer, at forvaltningen ved ovenstående tiltag nu efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

### **Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF)**

TMF oplyser, at de på baggrund af rapporten – der henstiller til, at kurserne skal være obligatoriske for medarbejderne i TMF, og at der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere – har igangsat tiltag.

TMF oplyser, at der kontinuerligt afholdes kurser i god sagsbehandling. I 2024 er der planlagt tre kurser med i alt 80 kursistpladser. Embedspersonskurset i TMF har fokus på at klæde deltageren på til rollen som embedsperson og styrke kompetencer inden for god forvaltningsskik, professionel serviceudøvelse og helhedssyn. For at sikre, at de påtænkte pladser imødekommer behovet, vil TMF afdække, om der er sagsbehandlere i organisationen, som endnu ikke har deltaget i kurset og derefter justere antal pladser. TMF oplyser, at resultatet af afdækningen forventes at foreligge primo juni 2024.

TMF oplyser, at kurserne har været en fast del af sagsbehandlernes oplæring, og at lederne har haft fokus på, at sagsbehandlerne har deltaget

i kurserne. Fremadrettet vil TMF på baggrund af Borgerrådgiverens bemærkninger øge opmærksomheden på kurserne, herunder at kurserne indgår som en obligatorisk del af onboardingforløbet for nyansatte med administrative opgaver. Der er udsendt påmindelser til de ansvarlige i afdelingerne om emnet.

TMF oplyser i relation til Borgerrådgiverens henstilling om, at der skal være kurser rettet både mod nye og erfarne medarbejdere, at forvaltningens vurdering er, at det ved denne kursustype er givende at blande nye og erfarne medarbejdere. TMF oplyser, at erfaringerne fra kurserne er, at der, når der deltager både erfarne og nye medarbejdere på samme kursushold, opstår en positiv synergi, hvor de erfarne kan bringe deres viden og erfaring i spil til gavn for de nyansatte, som tilsvarende kan bringe deres viden og nye perspektiver i spil til gavn for de erfarne og TMF-organisationen. På baggrund af de gode erfaringer, ønsker TMF at fortsætte med gældende praksis.

TMF oplyser i forhold til de generelle opmærksomhedspunkter, at formåls- og indholdsbeskrivelsen af embedspersonkurset fremgår af Plan2Learn, som er KK's interne kursus-katalog. Af beskrivelsen fremgår blandt andet, at kurset er målrettet embedspersoner og giver indblik i og overblik over det forvaltningsretlige hjemmelkrav og sagsbehandlingsregler samt god forvaltningsskik. Med de foreliggende beskrivelser vurderer TMF, at Borgerrådgiverens generelle opmærksomhedspunkt om en klar kursusbeskrivelse er opfyldt.

I forhold til ledelsesmæssig opfølgning forudsætter deltagelse i kurset accept fra nærmeste leder i TMF. Deltagerne modtager et kursusbevis efter afslutning af kurset, som det påhviler lederen at registrere i medarbejderens personalemappe. TMF har påpeget praksis i erindringsmail til de afdelingsansvarlige.

TMF oplyser, at kurserne for nye og erfarne sagsbehandlere afholdes med fysisk tilstedeværelse og afvikles på to kursusdage. Kurserne for ledere afvikles som e-læring. TMF oplyser, at det er forvaltningens erfaring, at det er mest hensigtsmæssigt at afvikle kurserne for de nye og erfarne medarbejdere med tilstedeværelse. Kursusformen understøtter dialog og synergi mellem deltagerne samt skaber eller styrker netværk mv. Undervisningen gennemføres derfor som en kombination af faglige oplæg, drøftelser og casearbejde. Casearbejdet tager afsæt i opgavekonteksten i TMF og trækker også på deltagerens input forud for kurset. Lederne har derimod mere behov for faktuel viden samt mulighed for fleksibel undervisning samt læring uafhængig af tid og sted, hvortil forvaltningen vurderer, at e-læring er særdeles egnet. TMF oplyser på den baggrund, at Borgerrådgiverens generelle anbefaling om e-læring ikke giver anledning til justeringer af e-læring i TMF.

Borgerrådgiveren er opmærksom på de tiltag, som forvaltningen har gjort for at efterleve Borgerrepræsentationens beslutning, herunder at gøre Embedspersonkurset obligatorisk for nye administrative medarbejdere, og Borgerrådgiveren er også opmærksom på forvaltningens vurdering af, at et fælles kursus for nye og erfarne medarbejdere medfører synergi blandt deltagerne til gavn for begge grupper, hvilket TMF har haft gode erfaringer med.

Borgerrådgiveren har i rapporten bemærket, at det i Borgerrepræsentationens beslutning bliver præciseret, at: "Der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere og disse skal være en fast del af forvaltningernes kursusudbud."

TMF har et obligatorisk kursus for nye medarbejdere, hvor der også deltager erfarne medarbejdere, men da der ikke er et obligatorisk kursus rettet specifikt mod de erfarne medarbejdere, vurderer Borgerrådgiveren ikke at kunne konkludere, at TMF lever op til borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning til erfarne medarbejdere, uagtet de positive tiltag og erfaringer. Borgerrådgiveren afviser ikke, at 'blandede' kurser efter omstændighederne vil kunne opfylde Borgerrepræsentationens overordnede målsætninger, men må i sin vurdering holde sig til beslutningens baggrund og ordlyd.

### Afsluttende

Jeg har noteret mig forvaltningernes tilbagemeldinger og kan overordnet konstatere at:

	Forvaltning						
	ØKF	KFF	BUF	SUF	BIF	SOF	TMF
<b>Opfylder</b>	✓	✓		✓	✓	✓	
<b>Opfylder delvist</b>			✓				✓

Jeg foretager mig ikke yderligere.

Venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by 'Olsen Treu' in a cursive script.

Pernille Olsen Treu  
Jurist

# Opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

---

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

**SIDE 4**

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

**SIDE 14**



# Indhold

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

# Opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

## 1. FORORD

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

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

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

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

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

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

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

Borgerrådgiveren, marts 2024



Johan Busse  
Borgerrådgiver

## 2. GENERELLE KONSTATINGER OG ANBEFALINGER

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

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

Af den godkendte indstilling fremgik yderligere:

### **"Løbende undervisning i forvaltningsretlige regler og formålene med dem:**

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

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

Kurserne skal være obligatoriske for alle sagsbehandlere i kommunen."

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3. OBSERVATIONER**

#### **3.1 Materiale**

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

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

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

Enkelte forvaltninger har derudover fremsendt yderligere materiale.

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

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

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

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

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

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

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

### **3.2 Observationer, konklusioner og anbefalinger målrettet forvaltningerne**

#### **Økonomiforvaltningen (ØKF)**

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

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

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

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

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

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

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

*Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.*

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

### **Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.*

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

### **Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.*

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

### **Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.*

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

### Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF)

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

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

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

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

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

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

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

Undervisningen varetages af Københavns Professionshøjskole.

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

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

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

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

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

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

*Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.*

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



### **Socialforvaltningen (SOF)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.*

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

### **Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Jeg henviser i øvrigt til mine generelle anbefalinger ovenfor.*

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

#### **4. KONSEKVENSER**

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

#### **5. UDDYBNING, BISTAND MV.**

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

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

#### **6. VURDERINGSGRUNDLAG**

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

*"Løbende undervisning i forvaltningsretlige regler og formålene med dem:*

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

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

*Kurserne skal være obligatoriske for alle sagsbehandlere i kommunen."*

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

## Forvaltningsretlige principper og god forvaltningsskik

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

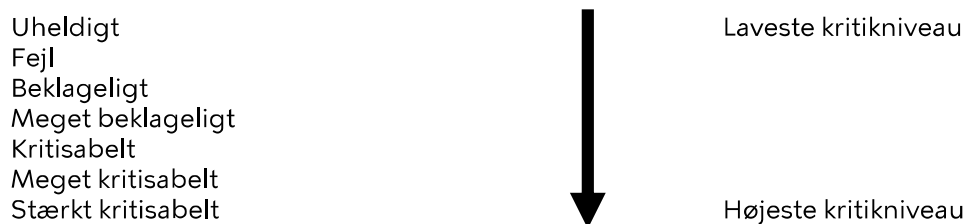
*De forvaltningsretlige principper* er regler, som alle forvaltningsmyndigheder er underlagt, som bl.a. er reguleret i forvaltningsloven, lov om retssikkerhed på det sociale område mv.

Herunder kan bl.a. nævnes:

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

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

## Borgerrådgiverens kritikskala



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

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

**BILAG**

Høringssvar fra:

Økonomiforvaltningen

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Socialforvaltningen

Teknik- og Miljøforvaltningen

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen



Borgerrådgiveren

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

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

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

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

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

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

01-03-2024

Sagsnummer i F2  
2024 - 4282

Dokumentnummer i F2  
4909665

Sagsnummer eDoc  
2024-0069222

Sagsbehandler  
Ida Wiegand Justesen

hvilket er essentielt for at opretholde høje standarder i sagsbehandlingen.

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

Venlig hilsen  
Ida Wiegand Justesen  
Specialkonsulent



## Notat

### Bemærkning til Borgerrådsgiverens udkast til rapport februar 2024

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

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

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

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

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

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

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

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

08. februar 2024

Edoc sagsnummer  
2024-0046538

F2 sagsnummer  
2024 - 3154

Sagsbehandler  
Hanna Donau

Center for Økonomi,  
Digitalisering og Organisation

Nyropsgade 3  
1602 København V

E-mail  
eh4u@kk.dk

EAN-nummer  
5798009780515



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

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

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

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

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

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

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



Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

## Høringsvar til Borgerrådgiveren

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

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

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

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

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

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

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

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

**21. marts 2024**

Sagsnr.  
2023-0489727

Dokumentnr.  
2023-0489727-7

Sagsbehandler  
Tahira Sheikh

Administrativt Ressourcecenter  
Administrativt Sekretariat, Jura  
og Processer

Gyldenløvesgade 15  
1600 København V

EAN nummer  
5798009386229

Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.

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

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

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

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

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

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

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



Borgerrådgiveren  
Vester Voldgade 2A  
1552 København V

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

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

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

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

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

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

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

1. marts 2024

Sagsnr.  
2023-0037544

Dokumentnr.  
2023-0037544-20

Sagsbehandler  
Claus Westh Sørensen

Center for Administration  
Juridisk Afdeling

Borups Allé 41  
2200 København N

EAN nummer  
5798009291004

www.kk.dk

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

Forvaltningen afventer herefter Borgerrådgiverens endelige rapport.

Venlig hilsen  
Claus Westh Sørensen  
Chefkonsulent

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

---

Kære Borgerrådgiveren

Tak for den fremsendte høring.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Med venlig hilsen

Mikkel Boje  
Administrerende direktør

---

KØBENHAVNS KOMMUNE  
Socialforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1577 København V



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

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

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

Forvaltningen har ingen bemærkninger til rapportens faktuelle oplysninger.

Venlig hilsen  
Louise Munch Johannsen  
Teamleder

20-02-2024

Sagsnummer I F2  
2024 - 2826

Dokumentnummer i F2  
124588

Sagsnummer eDoc  
2024-0041456

Stab  
Njalsgade 17  
2300 København S

EAN-nummer  
5798009809452





Til Borgerrådgiveren

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

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

### Faktuelle oplysninger

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

### Generelle anbefalinger

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

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

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

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

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

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

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

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

20-02-2024

Sagsnummer I F2  
2024 - 3390

Dokumentnummer i F2  
4824790

Sagsnummer i eDoc  
2022-0341597

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

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

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

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

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

#### **Anbefaling vedr. tilbud om kursus i god sagsbehandling til ledere**

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

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

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

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

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

#### **Anbefaling vedr. anvendelsen af e-læringskurser**

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

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

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

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

Forvaltningen foretager sig ikke yderligere i forhold til Borgerrådgiverens anbefaling.

Venlig hilsen

Henrik Lund  
Adm. Direktør