



Notat

Til Børne- og Ungdomsudvalget

Borgerrådgiverens afsluttende brev vedr. egen drift undersøgelsen af kurser i god sagsbehandling

Børne- og Ungdomsudvalget orienteres via aflæggerbordet om Borgerrådgiverens afsluttende brev vedr. egen drift undersøgelsen af kurser i god sagsbehandling, jf. bilag 1.

Udvalget tog på mødet den 12. juni 2024 forvaltningens opfølgning på undersøgelsen til efterretning, jf. referatet her: <https://www.kk.dk/dagsordener-og-referater/B%C3%B8rne-%20og%20Ungdomsudvalget/m%C3%B8de-12062024/referat/punkt-19>

På baggrund af forvaltningernes tilbagemeldinger på Borgerrådgiverens endelige rapport bemærker Borgerrådgiveren, at fem forvaltninger nu vurderes at opfylde Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling, mens to forvaltninger (BUF og TMF) delvist opfylder beslutningen.

I forhold til BUF bemærker Borgerrådgiveren følgende:

“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.”

Borgerrådgiveren foretager ikke yderligere.

Forvaltningen tager Borgerrådgiverens afsluttende brev til efterretning og foretager ikke yderligere.

Bilag

1. Borgerrådgiverens afsluttende brev vedr. egen drift undersøgelsen af kurser i god sagsbehandling

20-12-2024

Sagsnummer I F2
2024 - 23369

Dokumentnummer i F2
6713528

Sagsnummer i eDoc
2024-0402788

Sagsbehandler
Christian Pålsson



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 nyan sættelser. 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 kursuskatalog. 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
Opfylder	✓	✓		✓	✓	✓	
Opfylder delvist			✓				✓

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