



Notat

Status på sagsbehandlingsinitiativer

3. juni 2024

Dette notat forelægges Børne- og Ungdomsudvalget med en status på indsatsen for bedre sagsbehandling.

Sagsnummer
2021-0275408

Børne- og Ungdomsforvaltningen har kontinuerligt fokus på kvalitetssikring af sagsbehandlingen med henblik på at sikre rettigheder for børn, unge og forældre, der er i kontakt med forvaltningen, og at de bliver mødt med værdighed og respekt. Dette fokus kommer bl.a. til udtryk i indsatsområder beskrevet nedenfor, som er opdelt i følgende temaer:

Dokumentnummer
2021-0275408-11

- Klageinstanser i forvaltningen
- Juridisk understøttelse og undervisning
- Forældrekommunikation og konfliktnedtrapning
- Klagesagsregistrering og journalisering

Klageinstanser i forvaltningen

Den Centrale Klageenhed

Den Centrale Klageenhed blev etableret den 1. september 2021 med henblik på behandling af skriftlige klager på dagtilbuds- og skoleområdet. Klageenhedens arbejde skal sikre, at klager behandles i et godt samarbejde med resten af organisationen og tættest muligt på de enheder, hvor uoverensstemmelserne er opstået.

Formålet med Den Centrale Klageenhed er:

- At etablere en indgang, hvor borgere kan få et andet blik på en konkret klagesag.
- At sikre, at borgerne har fået en lovmedholdelig sagsbehandling.
- At sikre et effektivt og koordineret sagsforløb, når der sendes klager om samme forhold til forskellige instanser i BUF.
- At vejlede borgeren til rette klageinstans, så borgerens retsstilling bedst understøttes, og borgeren ikke skal bruge tid på at navigere i systemerne.

Klagesagsbehandlingen i Den Centrale Klageenhed håndteres med udgangspunkt i en imødekommende og løsningsorienteret samtalemethode 'Styrket Forældrekontakt', der er udviklet i

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

EAN-nummer
5798009386229

Arbejdsmiljø København (AMK), som kan hjælpe til at holde dialogen med forældrene professionel og konstruktiv og samtidigt give forældre en oplevelse af at blive mødt der, hvor de er.

Klageenheden behandler klager over faktisk forvaltningsvirksomhed, herunder sagsbehandlingsprocesser, adfærd og serviceniveau.

Den Centrale Klageenhed understøtter hele forvaltningen med at forebygge klager og rådgiver løbende om klageenhedens erfaringer, herunder særlige kendetegn ved det svære forældresamarbejde samt mundtlig og skriftlig konfliktnedtrappende kommunikation.

Klageenheden understøtter særligt de fem områdeforvaltningers klagesagsbehandling ved løbende sparring i konkrete klagesager. Dette med henblik på at få konfliktnedtrappet sagerne hurtigst muligt, så konfliktniveauet ikke eskaleres, hvilket bidrager til, at sikre borgere en bedre oplevelse i mødet med forvaltningen.

Klageenheden har på baggrund af tilvejebringelsen af et samlet overblik over indkomne klager og klagesagsbehandling igangsat et arbejde med systematisk at uddrage organisatorisk læring på baggrund af bydækkende tendenser i klagesager. Dette for at skabe et fundament for klagedrevet innovation med henblik på at forebygge og undgå klager, i form af eksempelvis vejledninger, procedurebeskrivelser og informationsmateriale til forældre.

Den kommunale klageinstans mod mobning

Ifølge Undervisningsmiljøloven skal henvendelser om mobning og lignende håndteres lokalt. I fald der efterfølgende bliver klaget over skolens håndtering af sagen, er kompetencen til at behandle klager over mobning delegeret til Den Kommunale Klageinstans mod Mobning, der er placeret i Fagligt Center. Skoler kan henvende sig til Den Kommunale Klageinstans mod Mobning for rådgivning til håndtering af henvendelser.

Berørte elever og/eller deres forældre kan klage. Der klages typisk over handlepligter, der vurderes ikke at være overholdt; manglende eller utilstrækkelig anti-mobbestrategi; oplevelsen af manglende eller utilstrækkelige midlertidige foranstaltninger, handlingsplan og information af de berørte elever/forældre.

Mobbeklageinstansen samarbejder med skolerne om at styrke deres arbejde med tidlige indsatser i forhold til mobning eller lignende. Derfor er der bl.a. etableret et tættere samarbejde med konsulenter i områdeforvaltningerne om rådgivning og vejledning af skoler i forhold til konkrete sager, ligesom der er holdt oplæg om proceduren for håndtering af mobbesager for størstedelen af de decentrale ledere.

Juridisk understøttelse og undervisning

Juridisk netværk

Det juridiske netværk består af repræsentanter fra områderne, jurister fra Administrativt Ressourcecenter og Ledelsessekretariatet og har til formål at facilitere videndeling, styrke faglighed, strømline praksis og vende tværgående sager. Der afholdes faste netværksmøder med henblik på at erfaringsudveksle, videndele og kvalitetssikre arbejdet med forvaltningens afgørelsesvirksomhed og klagesagsbehandling. Herudover anvendes netværksmøderne til at drøfte generelle problemstillinger med tværgående elementer, herunder håndtering af særligt vanskelige sagstyper/dilemmaer og udarbejde produkter som fx tværgående vejledninger med henblik på at sikre ensartethed på tværs af områdeforvaltninger og centralforvaltning.

Netværket indgår ligeledes i arbejdet med at identificere tværgående tendenser i klagesager med henblik på at uddrage organisatorisk læring af klagesager og udarbejde produkter, der kan forebygge klager. I 2024 har netværket bl.a. også udvekslet erfaringer om det gode klagesvar og konfliktnedtrappende kommunikation.

Netværket fungerer som vidensbank om problemstillinger, der går igen på tværs af områderne, hvor forvaltningens juridiske supportfunktion har et særligt ansvar i at identificere de problemstillinger, der skal løftes til netværket, da enheden bistår alle områdeforvaltninger.

For at sikre god kvalitet i områdernes journaliseringspraksis og klagesagsbehandling valideres antallet af områdeforvaltningernes klagesager løbende via det juridiske netværk.

Whistleblower-sager

Med henblik på at skabe en fast og ensartet procedure og høj kvalitet for behandling af whistleblower-sager tilknyttedes en jurist fra Administrativt Ressourcecenter

(ARC) alle whistleblowerhenvendelser, der modtages i forvaltningen.

Juristen står til rådighed for at kvalitetssikre forvaltningens svar og bistå den berørte enhed med råd, vejledning og sparring om behandlingen af den konkrete sag.

Med henblik på at optimere processen, erfaringsudveksles der løbende i forvaltningen, ligesom der udtrages læring af de konkrete sager med henblik på at undgå lignende henvendelser i fremtiden. Forvaltningen har ligeledes haft gavn af sparring med Borgerrådgiveren på dialogmøder om håndteringen af særligt vanskelige sager.

Forvaltningsinterne vejledninger og skabeloner i eDoc

Forvaltningen har med henblik på at understøtte korrekt journaliserings- og registreringspraksis i forvaltningen udarbejdet forvaltningsinterne vejledninger og skabeloner i eDoc.

I forhold til journalisering i skoler, dagtilbud og fritidscentre henvises til afsnit "Journaliseringsprojektet KK Filer".

Kommunens fælles retningslinjer for journalisering gælder alle medarbejdere i forvaltningen og ligger tilgængeligt på forvaltningens intranet. For at sikre at ledere og medarbejdere har kendskab til retningslinjerne, er retningslinjerne sendt til hele forvaltningen i forbindelse med den seneste opdatering, således at ledere og medarbejdere havde lejlighed til at få genopfrisket retningslinjerne. Ligeledes sikres kendskab til retningslinjerne ved e-læringskurset i eDoc, som er obligatoriske at gennemføre for nye medarbejdere, der anvender eDoc.

I forhold til journalisering i eDoc, suppleres de fælles retningslinjer af forvaltningsinterne vejledninger samt målrettede sags-, dokument- og processkabeloner. Skabelonerne er opsat direkte i eDoc og understøtter samt sikrer ensartet registrerings- og journaliseringspraksis indenfor udvalgte sagsområder. Skabelonerne fungerer dermed også som BUF's interne forvaltningsretningslinjer for registrerings- og journaliseringspraksis i eDoc. Det er f.eks. skabeloner indenfor opfyldelse af undervisningspligten samt visitations- og tilsynsområdet.

Kvalitetssikring og intern kursusaktivitet

Forvaltningens juridiske supportfunktion i ARC understøtter og kvalitetssikrer løbende sagsbehandlingen i områdeforvaltningerne, de bydækkende enheder og de enheder i centralforvaltningen, hvor den primære borgerbetjening

foregår. Disse enheder kan ved behov rekvirere temadrøftelser om relevante juridiske problemstillinger.

I 2023 og 2024 har den juridiske supportfunktion - med henblik på at sikre en god understøttelse og kompetenceudvikling - afholdt oplæg om notat- og journaliseringspligten for sagsbehandlere i den faglige støttefunktioner, typisk i områdeforvaltningerne.

Centralisering af aktindsigtsbehandling

Anmodninger om aktindsigt fra borgere og journalister, der ikke vedrører indsigt i egen sag, behandles centralt af juristerne i ARC i samarbejde med det pågældende område/center.

Centraliseringen er sket med henblik på at sikre en ensartet praksis og høj kvalitet i håndteringen af aktindsigtssager i hele forvaltningen, bl.a. ved at sørge for koordination af aktindsigter om samme emne.

Med henblik på at sikre en god understøttelse og kompetenceudvikling har den juridiske supportfunktion i 2024 afholdt oplæg om regler og procedure for håndtering af aktindsigt for flere teams i centralforvaltningen.

Kurser i god sagsbehandling

På baggrund af Borgerrepræsentationens beslutning af 2012 om undervisning i god sagsbehandling udbyder forvaltningen igen i 2024 det obligatoriske kursus i forvaltningsret for nye sagsbehandlere og forvaltningsret for erfarne sagsbehandlere og ledere, der afholdes af en ekstern konsulent.

Kurserne tilbydes sagsbehandlere på baggrund af lederens samlede og konkrete individuelle vurdering af medarbejderes kompetencer og relevans for opgaveløsningen.

I henhold til de fælles retningslinjer for decentrale leders onboarding-forløb sikres det, at kurset gennemføres inden for det første år, og helst i løbet af det første halvår af ansættelsen.

Der har ikke hidtil været foretaget systematisk controlling fra centralt hold med, om antallet af kursusdeltagere er i overensstemmelse med ansættelse af nye ledere og sagsbehandlere. Med et platformskifte i maj 2023 til Plan2Learn for administration af kursusaktiviteter arbejdes der på, at ledelsesstrengen fremover vil kunne få et overblik over de medarbejdere, som har gennemført det obligatoriske kursus.

På baggrund af kritik fra Borgerrådgiveren om mangelfuld efterlevelse af Borgerrepræsentationens beslutning af 2012 undersøger forvaltningen forskellige scenarier for at implementere Borgerrådgiverens anbefaling om, at kurser i

god sagsbehandling til erfarne sagsbehandlere gøres obligatoriske.

Legal Compliance på GDPR-området

GDPR-funktionen i BUF bruger fortsat meget tid på rådgivning af medarbejder og ledere, borgerhenvendelse, høringer og eksterne såvel som interne tilsyn.

Herudover har GDPR-funktionen gennem de seneste år haft fokus på planlægning og dokumentation, således at årlige vedligeholdelses- og tilsynsopgaver af f.eks. behandlingsprocesser og oplysningsmaterialer, kan leveres uden at pålægge de decentrale enheder større administrative byrder.

I år vil GDPR-funktionen i høj grad have fokus på udarbejdelse af risiko- og konsekvensanalyser på behandlingsprocesser.

GDPR-funktionen understøtter parallelt med dette arbejde systemejere og systemansvarlige i arbejdet med at sikre den nødvendige dokumentation og sikkerhed i de it-systemer BUF har ansvar for. Det er i den forbindelse GDPR-funktionens forventning at omfanget af opgaverne relateret til it og informationssikkerhed og krav til systemdokumentation vil øges yderligere i løbet af det kommende år.

Håndtering af sikkerhedsbrud

Med udgangspunkt i databeskyttelsesforordningens artikel 33 skal Københavns Kommune sikre, at alle brud på datasikkerheden registreres og håndteres. Anmeldelser kan ske gennem serviceportalen eller via GDPR-funktionens borgervente blanketløsning, i situationer hvor medarbejderen ikke har adgang til Servicenow. Anmeldelser og al øvrig kontakt med Datatilsynet håndteres af BUFs GDPR-funktion.

Alle behandlingsprocesser, hvor der indgår personoplysninger, skal efter GDPR artikel 30 være beskrevet i fortegnelser. Forvaltningen arbejder løbende på at udarbejde og vedligeholde disse fortegnelser samt at udarbejde de nødvendige risici- og konsekvensvurderinger på de beskrevne behandlinger.

Sikkerhedsuddannelse

Som en del af sikkerhedsprogrammet i KK er det besluttet, at alle medarbejdere der gennem deres jobfunktioner kan komme i kontakt med personoplysninger, skal gennemføre sikkerhedsuddannelse ved ansættelse. Uddannelsen skal her efter genopfriskes minimum hvert andet år. På den baggrund har BUF's direktion besluttet, at alle medarbejdere i BUF

skal modtage undervisning i datasikkerhed svarende til deres risikoprofil. Med enkelte undtagelser betyder dette, at alle medarbejdere i BUF skal gennemføre uddannelsen.

For administrative medarbejdere gælder at uddannelsen skal være gennemført senest 14 dage efter tiltrædelse. For pædagogiske medarbejdere skal uddannelsen være gennemført inden for fire uger. Uddannelsen skal for alle genopfriskes senest to år efter gennemførelse. Siden maj 2023 er tilmelding og gentilmelding sket automatisk for både administrative og pædagogiske it-brugere.

Med udgangspunkt i en anmærkning fra Københavns Kommunes DPO om mangelfuld gennemførelse af sikkerhedsuddannelsen inden for tidsfristen, har GDPR-funktionen en større opmærksomhed på controlling og understøttelse af ledelsesstrengen, ved at påtage sig en større administrativ opgave med opfølgingsarbejdet, indtil der laves en automatiseret løsning af KIT.

Forældrekommunikation og konfliktnedtrapning

Taskforce-støtte til institutioner og skoler

Der blev i 2021 etableret en taskforce-enhed, som kan yde konfliktmægling og enhedsunderstøttelse til kommunale daginstitutioner og skoler.

Taskforce-indsatser igangsættes, når udfordringer på en daginstitution eller skole ikke kan løses i de lokale samarbejdsfora, som forældreråd og -bestyrelse eller LokalMED og Trio. Udfordringerne vil ofte involvere kritiske forældrehenvendelser- og klager, generelt ustabilitet i drift og faglig kvalitet, intern konfliktoptrapning og uro m.fl.

Taskforcen kan træde til akut med bredspektret og skræddersyet støtte. Det kan bl.a. være støtte til kommunikation med henblik på konfliktnedtrapning, ledelsessparring- og understøttelse, forandrings- og procesledelse, bistand til overblik og planlægning, koordinering mellem supportfunktioner mv.

Taskforcen understøtter særligt ledelsen i organisationen. Det kan f. eks. være hjælp til ledelsesteamet med at komme på ret kurs i samarbejdet, samtaleforløb med en leder i modvind eller konsoliderende forløb i halen på en taskforce-indsats, hvor det er en central ambition, at det der var svært, ikke vender tilbage.

Taskforcen er ved den udfordrede enheds side, indtil stabilitet er genskabt, og situationen er forbedret. Det

er områdechefen, der sammen med HR-chefen beslutter, om en enhed skal tilbydes taskforce-support.

Indsatser for at tydeliggøre veje til dialog, samarbejde og klager

Forvaltningen har på baggrund af en BUU-beslutning fra januar 2021 om implementering af initiativer til at styrke forældrekommunikation og inddragelse - og efter særligt ønske fra LFS ledersektion - gennemført en dialogproces, hvor forældre, ledere, medarbejdere og eksperter har drøftet og peget på anbefalinger til at styrke forældresamarbejdet og forældreindflydelsen i råd og bestyrelser i dagtilbud. Processen blev gennemført virtuelt i løbet af februar 2021 og bestod af interviews, workshops og en rundbordssamtale med deltagerne.

På baggrund af dialogprocessen besluttede BUU i maj 2021 en række tiltag for at give et 'Løft til forældresamarbejde i dagtilbud', herunder at der skulle udarbejdes procedurer for, hvordan man skal handle, hvis der opstår udfordringer i samarbejdet mellem ledere og forældre.

Der er i den forbindelse udarbejdet kommunikationsmateriale til forældre og ledere, som indeholder to dialogguides til håndtering af konflikter, hvor der blandt andet henvises til, at forældrene i sidste ende kan kontakte Den Centrale Klageenhed, hvis konflikten ikke kan løses decentralt eller i området. Dialogguiden er tilgængelig for forældre på Københavns Kommunes hjemmeside sammen med en kort informationstekst om håndtering af konflikter.

De pædagogiske ledere er blevet opfordret til at bruge dialogguiden i det løbende forældresamarbejde, hænge den synligt op for forældre, vise den på forældremøder eller til konkrete forældre, når samarbejdet bliver svært.

I 2023 har BUF i samarbejde med AMK baseret på erfaringer fra både lederkurser og arbejdspladsforløb udarbejdet en let tilgængelig og brugbar guide til mundtligt og skriftlig kommunikation, som ligger offentligt tilgængelig på Arbejdsmiljø Københavns hjemmeside. Materialet udleveres og bruges aktivt i alle forløb, som Arbejdsmiljø København gennemfører.

Kompetenceudvikling af medarbejdere i Professionel Forældredialog

Forvaltningens fokus er fortsat rettet mod kompetenceudvikling i hele organisationen ift. anvendelsen af metoden Professionel Forældredialog. Metoden indeholder

greb til at forebygge og håndtere konfliktfyldt samarbejde med borgere, herunder anvendelse af mæglingstilsvarende teknikker.

Med henblik på at styrke klagesagsbehandling og øge borgertilfredsheden har forvaltningen fokus på den konfliktnedtrappende kommunikation og dialogen med forældrene, hvis der opstår udfordringer i samarbejdet. Kompetenceudviklingen er i 2022 og 2023 gennemført for ca. 25 skoler og dagtilbud i alle områder svarende til 125 ledere i samarbejde med Arbejdsmiljø København (AMK). I 2024 gennemføres kompetenceudvikling for yderligere 75 ledere på tværs af alle områder.

I 2023 blev der tilbudt workshops på udvalgte af de arbejdspladser, hvor lederne i 2022 var på kursus for at udbrede metoden til hele arbejdspladsen. Indsatsen fortsættes i 2024.

Derudover tilbydes yderligere lederkurser i alle områder, ligesom et begrænset antal arbejdspladser, hvor konfliktniveauet er højt, har fået tilbudt et større forløb for hele arbejdspladsen i 2023. Forløbet tilbydes også i 2024.

Klagesagsregistrering og journalisering

Klagesagsregistrering i områdeforvaltningerne

Med henblik på at tilvejebringe et samlet overblik over klager i forvaltningen implementerede Den Centrale Klageenhed per den 1. september 2021 en ny praksis for klagesagsregistrering på skole- og dagtilbudsområdet i områdeforvaltningerne.

Baselinen pr. 1. september 2021 anvendes derfor som udgangspunkt for at vurdere fremskridt i klagesagsregistreringen på dagtilbuds- og skoleområdet i områdeforvaltningerne.

Klagesagsregistrering omfatter per den 1. september 2022 også øvrige typer af klager, der modtages i områderne.

Formålet med denne praksis er, at forvaltningens klagesagsbehandlere foretager en ensartet registrering af klagerne, hvilket giver mulighed for at skabe et tværgående overblik over de igangværende sager i områderne. Den juridiske supportfunktion i ARC benytter de juridiske netværksmøder til løbende at sikre, at den nye registreringspraksis bliver anvendt korrekt.

Den nye registreringspraksis giver ligeledes bedre mulighed for opfølgning, der kan give bedre grundlag for

organisatorisk læring og mulighed for at arbejde med klagedrevet innovation.

Klagesagsregistrering i centralforvaltningen

De centrale enheder i Børne- og Ungdomsforvaltningen, som arbejder med klagesagsbehandling, har udarbejdet lokale definitioner af klagebegrebet, hvori det fastslås, hvornår en henvendelse i deres enhed skal behandles som en klage. Ved tvivlstilfælde spørger enhederne borgeren om henvendelsen skal betragtes som en klage. Herudover har den enkelte enhed udarbejdet en fast praksis for, hvordan klagerne skal journaliseres.

Formålet med de lokale definitioner og journaliseringspraksis er at ensrette enhedernes arbejdsgange og skabe større opmærksomhed omkring korrekt journalisering. For at følge op på denne praksis anmoder Den Centrale Klageenhed om en årlig opgørelse over de klagesager, som enhederne har modtaget i det forudgående år.

Sagsaudits

Den Centrale Klageenhed har i 2024 gennemført sagsaudits i 15 % af områdeforvaltningernes klagesager med henblik på at sikre overholdelse af de formelle sagsbehandlingsregler og god journaliseringspraksis.

Sagsauditte har taget udgangspunkt i kriterier som fx korrekt sagsoprettelse og tilknytning af sagsparter, korrekt og løbende journalisering, korrekt anvendelse af sikker post samt overholdelse af tilbagemeldingsgarantien.

Resultaterne er forelagt og drøftet med det juridiske netværk for at sikre en fortsat høj praksis på området.

Journaliseringsprojektet KK Filer

I journaliseringsprojektet KK Filer arbejdes der på at understøtte skoler, dagtilbud og fritidscentre i god dokumentation og journalisering, så der både kan dokumenteres og journaliseres på en brugervenlig og ensartet måde.

Der er gennemført et pilotprojekt og forvaltningen er nu gået i udbud med henblik på et potentielt system, der kan understøtte de decentrale ledere i journalisering. Udbud og efterfølgende implementering af potentielt system forventes at være gennemført januar 2025.

---oo0oo---

Det er ikke muligt at give et samlet estimat på, hvad sagsbehandlingsinitiativerne har kostet af administrative prioriteringer opgjort i kroner.

En stor del af initiativerne, der vedrører forvaltningens klagesagsbehandling og -registrering, kræver dog et stort ressourcetræk og drives af Den Centrale Klageenhed, som har en årlig bevilling på 2,5 mio. kr. i 2022-2025.