



Notat

Til Børne- og Ungdomsudvalget

Borgerrådgiverens rapport om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

I Borgerrådgiverens rapport af 26. marts 2024 om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling har Borgerrådgiveren udtalt kritik af Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF), idet forvaltningen efter Borgerrådgiverens opfattelse ikke fuldt ud efterlever Borgerrepræsentationens (BR) beslutning fra 2012 om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling, idet kurserne for erfarne sagsbehandlere ikke er obligatoriske, jf. bilag 1.

Borgerrepræsentationens beslutning indebar, at forvaltningerne forpligtedes til løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling, både til nye og til erfarne sagsbehandlere.

Borgerrepræsentationens beslutning kan i sin helhed ses her:

<https://www.kk.dk/dagsordener-og-referater/Borgerrepr%C3%A6sentationen/m%C3%B8de-20062012/referat/punkt-6>

Børne- og Ungdomsforvaltningen tager Borgerrådgiverens konklusion og anbefalinger til efterretning.

Forvaltningen vil på baggrund af Borgerrådgiverens anmodning orientere Borgerrådgiveren om, hvad anbefalingerne giver anledning til.

Forvaltningen redegør i følgende afsnit for den seneste udvikling i afholdelse af kurserne samt forvaltningens øvrige bemærkninger til rapporten.

Udviklingen i afholdelse af Forvaltningsretskurserne

Børne- og Ungdomsforvaltningen har løbende udbudt forskellige kurser til henholdsvis nye og erfarne sagsbehandlere, hvoraf førstnævnte har været obligatorisk.

I 2022 og 2023 er der gennemført en målrettet indsats for, at decentrale ledere i skoler og dagtilbud ansat fra den 1. januar 2020 fik gennemført kurset, da det grundet Covid-19 har været en udfordring for mange at deltage på kurserne. Der har ligeledes været gennemført

06-05-2024

Sagsnummer I F2
2024 - 8887

Dokumentnummer i F2
5355762

Sagsnummer i eDoc
2024-0159873

Sagsbehandler
Tahira Sheikh

en lignende målrettet indsats for sagsbehandlere i områdeforvaltningerne, der inden for de seneste år ikke har gennemført kurset. Forvaltningen har fulgt op på, at medarbejdere og ledere omfattet af indsatserne har fået gennemført kurset.

Ud over kurserne i grundlæggende- og udvidet forvaltningsret har forvaltningen ligeledes gennemført løbende målrettede oplæg om forvaltningsretlige emner, herunder notat- og journaliseringspligten og om aktindsigtsreglerne for forskellige faggrupper, både til nye såvel som erfarne medarbejdere i centralforvaltningen, de bydækkende enheder, områdeforvaltningerne og de decentrale enheder.

Forvaltningen har på den baggrund vurderet, at forvaltningen har efterlevet Borgerrepræsentationens beslutning af 2012.

Børne- og Ungdomsudvalget er løbende blevet orienteret om status på arbejdet med forvaltningsretskurserne i forbindelse med forelæggelsen hvert andet år af sagerne om status på indsatsen for bedre sagsbehandling.

Rapportens konklusion og anbefalinger

Det er forvaltningens vurdering, at kurset for erfarne sagsbehandlere ikke vil kunne gøres obligatorisk, uden at målgruppen 'sagsbehandlere' defineres nærmere.

Målgruppevurdering

Det er forvaltningens opfattelse, at forvaltningens decentrale ledere samt medarbejdere i faglige støttefunktioner som udgangspunkt er omfattet af målgruppen, da de vurderes som sagsbehandlere.

Pædagogisk ansatte og lærere i decentrale enheder vurderes ikke omfattet af Borgerrepræsentationens beslutning.

Det er den nærmeste leder, der vil skulle foretage en konkret vurdering af, om pågældende medarbejder er sagsbehandler og dermed i målgruppe for kurserne.

Med henblik på at understøtte lederne i, hvem der er sagsbehandlere, vil forvaltningen skulle udarbejde retningslinjer for målgruppevurderingen, så der lægges vægt på de samme kriterier i hele forvaltningen:

- Har medarbejderen direkte kontakt til forældre eller øvrige borgere, fx i form af møder eller telefonsamtaler?
- Er medarbejderen inddraget i eller træffer afgørelser overfor borgere om fx aktindsigt, pladsvisitation, giver bevilling/dispensation eller på anden vis ensidigt fastsætter, hvad der er gældende ret i konkrete sager?
- Besvarer medarbejderen skriftlige henvendelser/klager fra forældre/øvrige borgere?

- Arbejder medarbejderen hyppigt i et sagsstyringsystem?
- Arbejder medarbejderen med personfølsomme oplysninger, der er omfattet af tavshedspligten?

Det er hensigten, at den nærmeste leder foretager ovennævnte målgruppevurdering i forbindelse med ansættelse af en ny medarbejder, men selve tilmeldingen af medarbejderne håndteres af forvaltningens administrative støttefunktioner som en del af ansættelsesprocessen.

Administrativt Ressourcecenter (ARC) understøtter lederne med at lave ovenstående vurdering af allerede ansatte medarbejdere.

Forvaltningen estimerer, at ledernes tidsforbrug på målgruppevurdering per nyansat medarbejder vil være 15 min., hvilket i alt vil svare til 1/32 årsværk (60 timer) hvert år.

Erfarne sagsbehandlere

Forvaltningen estimerer, at målgruppen udgør ca. 2000 medarbejdere og ledere fordelt på decentrale og bydækkende enheder, områdeforvaltninger og centraladministrationen.

Forvaltningen anbefaler, at de nuværende tilstedeværelseskurser i givet fald omlægges til e-læringskurser fra januar 2025, og at målgruppen fremover skal gennemføre kurset hvert andet år.

Omlægningen vurderes fordelagtigt ud fra en afvejning af økonomiske hensyn og med henblik på at imødekomme udfordringen med et større antal sagsbehandlere, der skal gennemføre kurset. Samtidig vil en omlægning efter forvaltningens opfattelse skabe mest mulig værdi for medarbejderen, da kurset er adaptivt, hvilket muliggør en tilpasning af niveauet for den enkelte sagsbehandler undervejs i kurset.

E-læringskurset varer gennemsnitligt 2 timer og kan tilkøbes af KFF.

Forvaltningen estimerer, at målgruppens tidsforbrug på at gennemføre kurset vil svare til i alt ca. 1 årsværk (1924 timer) om året.

Til sammenligning har ca. 500 medarbejdere og ledere de seneste fire år gennemført et af de nuværende tilstedeværelseskurser med et estimeret tidsforbrug på i alt ca. 1/4 årsværk (481 timer) om året.

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

Nye sagsbehandlere

Forvaltningen vurderer, at antallet af nyansatte sagsbehandlere i forvaltningen årligt udgør ca. 230 medarbejdere og ledere.

Forvaltningen vil i givet fald skulle 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.

Forvaltningen estimerer, at målgruppens tidsforbrug på tilstedeværelseskurset vil svare til i alt ca. 1/3 årsværk (640 timer).

Lederopfølgning

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. ARC vil understøtte lederne i deres årlig opfølgning. Det vurderes, at opgaven vil ramme ca. 15 områdeledere og 20 teamledere i centralforvaltningen.

Lederne vil i Plan2Learn ligeledes have mulighed for at trække data på, om deres enhed har behov for en målrettet indsats. Det vil betyde, at e-læringskurserne - på baggrund af efterspørgsel fra ledere - kan suppleres af målrettede oplæg om forvaltningsspecifikke emner.

Forvaltningen estimerer, at ledernes tidsforbrug på opfølgningen i alt vil være 1 time om året.

Økonomiske omkostninger

Forvaltningen estimerer, at der ved implementering af ovenstående indsatser vil være økonomiske omkostninger, der beløber sig på i alt ca. 1 mio. kr. årligt, se vedlagte bilag.

Der vil endvidere 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 i til nye sagsbehandlere.