

14. Sammenlignelig registrering af borgmesterklager og sagsbehandlingstider - UDSAT SAG (2010-184412)

Børne- og Ungdomsudvalget skal tage stilling til resultat og evaluering af sammenlignelig registrering af borgmesterklager og sagsbehandlingstider i BUF.

INDSTILLING OG Beslutning

Børne- og Ungdomsforvaltningen indstiller til Børne- og Ungdomsudvalget,

1. at opgørelsen af borgmesterklager for perioden 1.april 2010 til 31. december 2010 godkendes og fremsendes til Økonomiudvalget.

Børne- og Ungdomsudvalgets beslutning den 9.2.2011

Sagen blev udsat.

Problemstilling

Økonomiudvalget besluttede den 23. marts 2010, at forvaltningerne én gang årligt skal foretage en afrapportering af borgmesterklager til ØU. Beslutningen blev truffet som følge af Borgerrådgiverens anbefaling i beretningen for 2008 og med henblik på at styrke overblikket over klagerne og muliggøre en bedre sammenligning mellem forvaltningerne. Afrapportering til Økonomiudvalget sker én gang om året, første gang den 1. marts 2011.

Afrapporteringen til Økonomiudvalget indeholder også en evaluering af, om registreringen rent administrativt volder problemer f.eks. ved ressourceforbrug eller opgørelsesmetode. F.eks. skal ressourceforbruget stå mål med værdien som registreringen bibringer.

Løsning

Registreringen omfatter alle klager til borgmesteren på BUFs område med undtagelse af klager over afgørelser. Det er således typisk klager over faktisk forvaltningsvirksomhed der måles på. For klagerne registreres sagsbehandlingstid, kategorisering af klager og klagens udfald.

Under hensyn til at forvaltningerne ikke i dag anvender de samme it-systemer til sagsbehandling, herunder registrering af klager, er der frihed til at vælge, hvor registreringen skal finde sted.

Der er i perioden 1. april 2010 til 31. december 2010 indkommet i alt 83 ”borgmesterklager”, jf. bilag 1, hvoraf også den tekniske kategorisering af klagerne er beskrevet.

Klagersnes omfang

Opgørelsen viser, at over halvdelen af klagerne – i alt 44 – hører under kategorien ”klager over andet” og i realiteten omhandler klager over det politisk vedtagne serviceniveau. Eksempler herpå er ventetid på pasningstilbud i kommunen eller klager over sager relateret til budget 2011, eksempelvis indførelse af en ny klynge- og netværksstruktur på institutionsområdet.

25 klager omhandler klager over forvaltningsskik, fx manglende orientering om sagens gang, sagsbehandlingstid eller generel oplevelse af utilstrækkelig forvaltningsbetjening af borgerne. 6

klager omhandler klager over afgørelse om manglende overholdelse af sagsbehandlingsregler, og 6 klager omhandler klager over afgørelser/vilkår m.m.

BUF vurderer, at 83 klager på ni måneder er et relativt lavt niveau set i forhold til Børne- og Ungdomsforvaltningens ca. 90.000 potentielle brugere af forskellige borgernære servicetilbud så som dagtilbud, skole, specialundervisning, klubtilbud, sundhedspleje m.v.

Klagernes udfald

Ud af de i alt 83 klager er der i 20 sager givet enten medhold eller delvist medhold. I 47 sager er der ikke givet klageren medhold. Dette skyldes ofte, at klagen er besvaret ud fra det vedtagne politiske serviceniveau. I 16 sager giver det ikke mening at tale om medhold eller ikke medhold, fx fordi klagen har været af meget generel karakter eller fordi de involverede parter har hver deres opfattelse af hvad der er sket, og sagen løses ved at parterne mødes i dialog, uden der forelægges et egentligt udfald af klagen.

Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 83 sager er opgjort til 14,3 dage (inklusive weekender). Det bemærkes, at Børne- og Ungdomsudvalget ikke har formuleret et mål for sagsbehandlingstiden i klagesager. Udvalget har dog et mål om, at henvendelser til borgmester og forvaltning skal besvares inden for 10 arbejdsdage (dvs. eksklusive weekender). Konkrete klagesager vil dog alt andet lige kræve en mere omfattende sagsbehandling, herunder fx partshøring, begrundelser og aktindsigt, end øvrige borgerhenvendelser.

Evaluering af registreringen

Forvaltningen kan bakke op om klageregistreringens ambition om større gennemsigtighed og mulighed for sammenlignelig information til det politiske niveau. Det er forvaltningens vurdering at både udvalg og forvaltning har gavn af at følge med i omfanget af klager samt deres afgørelser over tid.

Det er dog Børne- og Ungdomsforvaltningens opfattelse, at det giver et ret ufuldstændigt billede kun at opgøre klager til borgmesteren. Der kan være stor forskel på, om forskellige borgere vælger at sende sammenlignelige klager til fx et fagkontor, en områdechef, til direktionen eller til borgmesteren.

Børne- og Ungdomsforvaltningen kan derfor bakke op om ØU's mål om en systematisk registrering og sammenligning af alle klager på tværs af forvaltninger, jf. også Borgerrådgiverens bemærkninger herom. BUF vil foreslå, at et sådant projekt udvikles i forbindelse med arbejdet med en tværkommunal strategi for et fælles elektronisk dokumenthåndteringssystem i kommunen. Således bør kravspecifikation og design m.m. af klagesagsbehandlingen forankres centralt, så den enkelte forvaltning ikke skal opfinde sin egen måde at opgøre klagerne på, da dette er meget tidstungt og derfor en ineffektiv brug af kommunale ressourcer.

Børne- og Ungdomsforvaltningen skal i den forbindelse bemærke, at denne første registrering af borgmesterklager er opgjort manuelt, hvilket har krævet uforholdsmæssigt mange ressourcer, da alle henvendelser til borgmesteren er gennemgået med henblik på at vurdere, hvorvidt der var tale om klage.

Der har været nogle udfordringer i forhold til kategorisering af klagerne, hvor det kan overvejes til næste afrapportering at justere kategorierne. Forvaltningen foreslår i den forbindelse, at der tages initiativ til at nedsætte en arbejdsgruppe med deltagelse fra alle forvaltninger m.h.p. evaluering og

udarbejdelse af fælles registreringsvejledning til sammenlignelig registrering af borgmesterklager.

Økonomi

Der er ingen økonomiske konsekvenser.

Videre proces

Såfremt BUU godkender afrapporteringen, fremsendes denne til Økonomiudvalget møde den 1.3.2011.

Else Sommer

/ Thomas Hjortenber

bilag

[1. Registrering af borgmesterklager - opgørelse](#)

Børne- og Ungdomsudvalgets beslutning den 02.03.2011

Indstillingen blev godkendt.

