



Børne- og Ungdomsforvaltningens direktion

20-12-2012

Sendt pr. mail til:

buf@buf.kk.dk

es@buf.kk.dk

A05J@buf.kk.dk

Sagsnr.

2012-166201

Dokumentnr.

2012-1017588

Børne- og Ungdomsforvaltningens status for udvalgte fokuspunkter til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011

Indledning

Borgerrepræsentationen har ved beslutning af 20. juni 2012 (2012-76718) pålagt de stående udvalg og forvaltningerne senest i september 2012 at indmelde fokuspunkter for opfølgningen på Borgerrådgiverens konstateringer til Økonomiudvalget.

Borgerrepræsentationen besluttede samtidig at pålægge de stående udvalg og forvaltningerne at afrapportere status for forvaltningernes fokuspunkter til Økonomiudvalget senest i marts 2013 efter forudgående indhentet udtalelse fra Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fortolker opgaven således, at Borgerrådgiveren i den forbindelse skal komme med sin vurdering af de enkelte forvaltningers fokuspunkter med henblik på, at Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen kan tage stilling til fokuspunkternes egnethed til at skabe de forbedringer i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening, som Borgerrepræsentationen har forlangt.

Dette indebærer efter Borgerrådgiverens vurdering, at Borgerrådgiveren skal komme med en udtalelse om, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en tilstrækkelig analyse af årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

Om Børne- og Ungdomsforvaltningen og behovet for forbedringer

Borgerrådgiveren har i de seneste fire kvartaler (oktober 2011 - september 2012) afsluttet behandlingen af 36 sager vedrørende Børne- og Ungdomsforvaltningen. De 36 sager omfattede 72 klagepunkter.

De hyppigste klagepunkter angik sagsbehandlingstid, vejledning, personalets adfærd og det konkrete serviceniveau. Forvaltningen har gennem egne undersøgelser konstateret fejl i 39,3 % af klagepunkterne. I et mindre antal sager, som er undersøgt ved Borgerrådgiveren, er konstateret kritisable forhold i 57,1 % af klagepunkterne. Borgerrådgive-

Borgerrådgiveren

Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

Telefax
3366 1390

EAN nummer
5798009800053

www.borgerraadgiver.kk.dk

ren iværksætter normalt kun undersøgelser i sager, hvor forvaltningen ikke allerede har givet borgeren medhold.

Uanset antallet af klager og deres indhold er det Borgerrådgiverens vurdering, at alle kommunens forvaltninger bør have et højt fokus på de områder, hvor Borgerrådgiveren generelt kan konstatere mange fejl og forsømmelser.

Det drejer sig i hvert fald om iagttagelse af borgernes rettigheder for så vidt angår *sagsbehandlingstid, vejledning samt helhedsorienteret og koordineret indsats*. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er behov og potentiale for forbedringer på disse områder for alle forvaltninger.

Som det fremgår af Borgerrådgiverens Beretning 2011, kan der endvidere konstateres problemer med *manglende partshøring, begrundelse og klagevejledning, samt at digitaliseringen skaber problemer*. Omfanget af disse problemstillinger kan være forskellige fra forvaltning til forvaltning, men alle forvaltninger har behov for at have fokus herpå.

Børne- og Ungdomsforvaltningens fokuspunkter

Borgerrådgiveren har ved e-mail af 6. december 2012 modtaget Børne- og Ungdomsforvaltningens bidrag til afrapporteringen til Økonomiudvalget.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har indmeldt fokuspunkterne

- 1) Borgmesterhenvendelser
- 2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner

Ad 1) Borgmesterhenvendelser

Forvaltningen har henvist til, at Børne- og Ungdomsudvalget på sit møde 27. januar 2010 vedtog at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager som anbefalet af Borgerrepræsentationen.

Forvaltningen har desuden henvist til årlige stikprøveundersøgelser af svartiderne.

Det fremgår, at overholdelsesgraden af henvendelser til borgmesteren, som er omfattet af stikprøveundersøgelse i 2012, var 95 %, hvilket vurderes som *tilfredsstillende*.

Ad 2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner

Forvaltningen har angivet følgende:

”Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner er en indikator for brugertilfredshed, men også for om serviceniveauet er i overensstemmelse af lovgivningen.

Antallet af klager kan dermed udtrykke både oplevet og faglig kvalitet, og indsatsen for en nedbringelse af antallet af klager kan handle om såvel forventningsafstemning som kvalitet i sagsbehandlingen. Antallet af klager over visitationens udfald til klagenævnet for vidtgående specialundervisning opgøres årligt.

Den seneste oversigt over antallet klager på dette område viser en positiv udvikling hvor antallet af klager har været stærkt faldende. Det vurderes, at antallet af klager har nået et minimum, og forvaltningens målsætning er derfor fremadrettet at fastholde det nuværende niveau.”

Forvaltningen har henvist til en tabel over antallet af henvisninger, optag, afslag og klager i forbindelse med visitation til vidtgående specialundervisning. Periodiseringen er ikke forklaret og er ikke selvindlysende, men tabellen viser et faldende antal klager fra 2010/2011 over 2011/2012 til 2012/2013.

Borgerrådgiverens generelle bemærkninger

Om grundlaget for fokuspunkterne og deres egnethed

Det fremgår ikke af forvaltningens indstilling til Børne- og Ungdomsudvalget for mødet den 10. oktober 2012 (2012-121952) eller af det i øvrigt modtagne materiale, hvilken nærmere analyse af behovet for forbedringer for forvaltningen generelt eller inden for de valgte områder specifikt, der er gennemført.

Det er med andre ord ikke muligt på det foreliggende grundlag at vurdere, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en tilstrækkelig analyse af problemområder og årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

Det fremgår i øvrigt af forvaltningens indstilling til Børne- og Ungdomsudvalget, at der er tale om genbrug af allerede eksisterende aktiviteter. Forvaltningen har således ikke taget nye initiativer til opfølgning på Borgerrådgiverens Beretning 2011. Borgerrepræsentationens beslutning indeholder ikke et udtrykkeligt krav herom, hvorfor Borgerrådgiveren ikke foretager andet end at konstatere dette.

Om udviklingen inden for fokuspunkterne

Ad 1) Borgmesterhenvendelser

Overholdelsen af kommunens tilbagemeldingsgaranti i borgmesterhenvendelser ses ifølge forvaltningens opgørelse at være væsentligt højere end gennemsnittet for forvaltningerne, som det blev opgjort på udvalgte områder i forbindelse med Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser af garantiens overholdelse i 2007 og 2012. Begge disse

undersøgelser viste, at forvaltningerne i gennemsnit kun overholdt tilbagemeldingsgarantien i 32 % af tilfældene.

Objektivt må det konstateres, at der er sket et lille fald i overholdelsesgraden fra 2011 til 2012.

Forvaltningen vurderer overholdelsesgraden i 2012 som tilfredsstillende, selv om den ikke er på niveau med måltallet. Jeg er opmærksom på, at det drejer sig om ganske få sager, hvor garantien ikke er overholdt, men objektivt er konstateringen, at måltallet ikke er overholdt i 2012.

Ad 2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner
Antallet af klager kan efter omstændighederne være en indikator for kvaliteten i sagsbehandlingen, men der er ingen given sammenhæng mellem de to forhold. Eksempelvis vil selv alvorlige fejl i den interne koordinerede indsats eller i sagsoplysningen ofte være helt usynlige for borgeren, som heller ikke kan forventes at være bekendt med sine rettigheder med hensyn til f.eks. partshøring, inddragelse, begrundelse og vejledning og følgelig typisk ikke baserer en eventuel klage på konstateringer af, at disse rettigheder ikke er iagttaget.

Blandt andet Borgerrådgiverens egen driftundersøgelser, hvor et større antal sager udtages efter tilfældighedsprincippet, viser, at forvaltningernes fejlprocenter er sammenlignelige i sager, som ikke har givet anledning til en klage.

Det er derfor Borgerrådgiverens anbefaling at udvise varsomhed med at lægge overdreven vægt på antallet af klager som målestok for kvaliteten af sagsbehandlingen.

Antallet af klager er derimod mere velegnede som indikator for borgernes tilfredshed med samarbejdet med kommunen og i denne forbindelse med den del af den bagvedliggende sagsbehandling, som borgeren har indsigt i.

Når det er sagt, må forvaltningens fokus på det pågældende retsområde antageligvis kunne bidrage til at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, men af forvaltningens materiale fremgår dog ikke oplysninger om, hvorledes dette sker i praksis ud over opgørelsen af de rent statistiske oplysninger.

Opsummering

Børne- og Ungdomsforvaltningens valgte fokuspunkter ses at være allerede eksisterende indsatser og bidrager derfor ikke med nye eller andre tilgange til arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i forvaltningen.

Det er ikke muligt på det foreliggende grundlag at vurdere, hvorvidt grundlaget for udvælgelsen af fokuspunkterne er baseret på en til-

strækkelig analyse af problemområder og årsagerne til problemerne, og om fokuspunkterne i forlængelse heraf udgør et kvalificeret og tilstrækkeligt svar på de konstaterede problemer.

Ud over udarbejdelsen af en statistisk oversigt over antallet af klager, fremgår det ikke af forvaltningens materiale, hvorledes forvaltningen i praksis arbejder for at sikre kvaliteten af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen fsva. visitationen til specialskoler og specialinstitutioner.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Busse', written in a cursive style.

Johan Busse