

# **REFERAT Børneudvalget\_2018-21 d. 27-04-2020**

**Mødedato** Mandag d. 27. april 2020 kl. 00:00

**Mødested** Skriftelig procedure

# Indholdsfortegnelse

Digital klagebog 2019.....	3
----------------------------	---

# Punkt 40: Digital klagebog 2019

85.02.00-A26-1-19

## Resume

Med sagen forelægges en orientering af indholdet i den digitale klagebog i 2019 på børneudvalgets ressortområde.

## Beslutning

Udsat.

## Indstilling

Børne- og ungeområdet indstiller, at børneudvalget tager orienteringen til efterretning.

## Sagsfremstilling

Med denne sag forelægges den digitale klagebog for 2019. Klagebogen består af en oversigt over de klager, som Frederiksberg Kommune har behandlet i 2019 på børneudvalgets ressortområde, herunder klager over sagsbehandlingen eller personalets adfærd i dagtilbudsafdelingen eller familieafdelingen. Den digitale klagebog dækker over klager sendt til borgmester, udvalgsformand og/eller direktør, og indbefatter ikke klager over afgørelser truffet af forvaltningen, da disse videregives til den bemyndigede klageinstans.

Registreringen af klagerne er foretaget med udgangspunkt i den fælles skabelon for digitale klagebøger, og indeholder det emne (fagområde) klagen vedrører, klageårsag, et resumé af klagen (indhold) samt tilbagemeldingen fra forvaltningen (afgørelse/konklusion).

I alt er der registreret 26 klager på børneudvalgets ressortområde i 2019. Klagerne fordeler sig på fagområderne: 'Manglende hjælp til børn med handicap/børn i en udsat position', 'Daginstitutioner', 'Opkrævning'/IT-sikkerhed', jf. oversigten nedenfor, som viser fordelingen af klager på de fire fagområder. Desuden er der udarbejdet en detaljeret oversigt over klagerens indhold samt afgørelse/konklusion, jf. vedhæftede bilag 1.

Oversigt over klager på børneudvalgets ressortområde fordelt på fagområde:

Fagområde	Manglende hjælp til børn med handicap/børn i en udsat position				
Klageårsag/-svar	Klage ikke imødekommet	Klage henvist til relevant myndighed	Klage medførte medhold samt beklagelse	Klagesvar medførte ny henvendelse fra borger	Klagepunkter, i alt
Klage over sagsbehandling	7	1	6	6	20
Klage over afgørelse	2	1		1	4
Klage over leverede service					0
Kommunens vedtagne niveau					0
Personalets adfærd					0
Andet					0

Fagområde	Daginstitutioner				
Klageårsag/-svar	Klage ikke imødekommet	Klage henvist til relevant myndighed	Klage medførte medhold samt beklagelse	Klagesvar medførte ny henvendelse fra borger	Klagepunkter, i alt
Klage over sagsbehandling					0
Klage over afgørelse					0
Klage over leverede service	1	1		1	3
Kommunens vedtagne niveau					0
Personalets adfærd	1				1
Andet					0

Fagområde	Opkrævning/IT-sikkerhed				
Klageårsag/-svar	Klage ikke imødekommet	Klage henvist til relevant myndighed	Klage medførte medhold samt beklagelse	Klagesvar medførte ny henvendelse fra borger	Klagepunkter, i alt
Klage over sagsbehandling			2		2
Klage over afgørelse					0
Klage over leverede service					0
Kommunens vedtagne niveau			1		1
Personalets adfærd					0
Andet					0

#### Klagernes fordeling og omfang

Klager, der har medført en eller flere henvendelser fra den samme henvender, er opgjort som én klage, og samme klagesvar kan kategoriseres med flere klageårsager og -svar. Derfor er der ikke overensstemmelse mellem antallet af klager og opgørelsen fordelt på fagområde, klageårsag og kategorisering.

Af de samlede 26 klager på børneudvalgets ressortområde i 2019 var der 24 klager inden for fagområdet 'Manglende hjælp til børn med handicap/børn i en udsat position', 4 inden for 'Daginstitutioner' og 3 inden for fagområdet

'Opkrævning/IT-sikkerhed'. Der er registreret følgende klageårsager på de 31 klagepunkter:

- 22 klagepunkter med årsagen 'sagsbehandling'
- 4 klagepunkter med årsagen 'afgørelser'
- 3 klagepunkter med årsagen 'den leverede service'
- 1 klagepunkt med årsagen 'kommunens vedtagne niveau'
- 1 klagepunkt med årsagen 'personalets adfærd'
- 0 klagepunkter med årsagen 'andet'

Af de 31 klagepunkter er kategoriseringen af klagesvar følgende:

- 11 klagesvar 'ikke imødekommet'
- 3 klagesvar 'henvist til relevant myndighed'
- 9 klagesvar 'medførte medhold eller beklagelse'
- 8 klagesvar 'medførte ny henvendelse fra borger'

### Udviklingen i antallet af klager

Set i forhold til 2018, hvor der blev registreret 45 klager, er antallet af klager under børneudvalgets ressortområde faldet til 26 klager i 2019. Der er tale om et fald i det samlede antal klager på børneudvalgets ressortområde fra 2018 til 2019.

Det er særligt antallet af klager med årsagen 'kommunens vedtagne niveau', der er faldet i 2019 sammenlignet med 2018. Faldet hænger sammen med, at forvaltningen, der i forbindelse med budgetforslaget om lukning/omprioritering af flere af kommunens skovbørnehaver, modtog en række klager fra bekymrede og vrede forældre, som ikke støttede forslaget. En lignende situation har dog udspillet sig i 2019, hvor forvaltningen på baggrund af pressesagen om sagsbehandlingsfejl i familieafdelingen modtog flere henvendelser fra bekymrede forældre med en børnesag i familieafdelingen. Dette afspejler sig i de mange klagepunkter med årsagen 'sagsbehandling' i 2019, som kategoriserer langt hovedparten af klagepunkterne dette år.

Det bemærkes, at der sammenlignet med 2018 er flere klagesvar, hvor borgeren fik 'medhold eller beklagelse' eller klagesvaret 'medførte ny henvendelse fra borger'. Sidstnævnte er særligt relateret til klager, som blev modtaget på baggrund af presseomtalen af sagsbehandlingsfejl i familieafdelingen. Flere borgere henvendte sig herefter direkte til borgmesteren for at få svar på deres henvendelse.

### **Økonomi**

Ingen

### **Borgmesterpåtegning**

Nej

### **Behandling**

Børneudvalget den 23. marts 2020