



KØBENHAVNS KOMMUNE

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Administrerende direktør

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Sendt pr. mail til borgerraadgiveren@kk.dk

Vedr. besvarelse af FOKUS i BUF

Hermed fremsendes Børne- og Ungdomsforvaltningens besvarelse af spørgeskemaet i forbindelse med evalueringsordningen FOKUS, jf. jeres brev af 17.8.15 (sagsnr. 2015-0049977).

Forvaltningen gav besked til Borgerrådgiveren den 1.9.15 om, hvilke områder i forvaltningen, der omfattes af ordningen, og ud fra hvilke kriterier.

I har efterfølgende sat spørgsmålstejn ved vores valg af kun ét område (ud af 5), jf. jeres mail af 2.10.2015. Vi kan i den forbindelse bekræfte, at der er tale om parallelle områder med identiske opgaver, hvor opdelingen skyldes kommunens geografiske størrelse – omend der vil være lokale forskelle på håndteringen af opgaverne. Se afsnittet nedenfor om hensigter vedr. videndeling. Vi vil selvfølgelig være indforståede med, at Borgerrådgiveren i givet fald fremover foretager en sådan udvælgelse ved lodtrækning.

Jeg har en række bemærkninger, som jeg finder anledning til at nævne som supplement til forvaltningens besvarelse.

Den samlede besvarelse af spørgeskemaet udgør en systematisk kortlægning af de enkelte enheders ageren på området for sagsbehandling. Besvarelsen viser, at der i BUF er stor ledelsesmæssig bevågenhed på kravene til sagsbehandlingen og medarbejdernes forudsætninger for at yde korrekt borgerbetjening. Undersøgelsen har givet de involverede en anledning til at kigge indad ift. kvaliteten af sagsbehandlingen, hvilket er positivt.

Spørgeskemaet er ikke optimalt ift. forvaltningens behov, da det ikke genspejler enhedernes virkelighed, og det har derfor været vanskeligt at besvare for enhederne. Besvarelsen viser da også, at enhedernes bestræbelser på forbedringer af sagsbehandlingen håndteres på en anden måde end spørgeskemaet forudsætter og forventer. Vi vurderer desuden ikke, at besvarelsene er med til at afdække eventuelle systemfejl eller mere graverende forhold samt at arbejdet med evalueringen kun i yderst begrænset omfang vil betyde en forbedring af borgernes retssikkerhed.

I BUF er der generelt en stor ledelsesmæssig bevågenhed over for overholdelsen af krav til sagsbehandling og borgerbetjening. Dette

09-10-2015

Sagsnr.
2015-0192578

Dokumentnr.
2015-0192578-15

Rådhuset
1599 København V

Telefon

sker primært gennem forvaltningens ledelsesniveauer, som har ansvaret for, at alle regler overholdes inden for deres område (dialog- og tillidsbaseret ledelse). Den lokale leder - såvel centralt som decentralt - har således ansvaret for, at medarbejderne har de fornødne kompetencer til udførelsen af deres opgaver og ansvaret for opfølgning herpå – også selv om sagsbehandlingsfunktioner ikke udgør kerneopgaven i medarbejdernes opgavevaretagelse. Generelt føres der således tilsyn med, at alle enheder i forvaltningen overholder forvaltningsretlige krav og der føres en systematisk dialog i ledelsesstrengen i BUF herom.

Daglig dialog, klager, borgerhenvendelser generelt og sagsområder med pressebevågenhed kan desuden give anledning til, at emnet tages op i ledelsesstrengen. Dialogen finder desuden sted i resultatsamtaler med lederne og i forbindelse med kvartalsrapporter, som benyttes i dialogen mellem direktion og områdechefer/øvrige chefer.

Vedr. forvaltningens mere generelle indsatser for forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening kan i øvrigt henvises til Børne- og Ungdomsudvalgets behandling af Borgerrådgiverens beretning 2014 på mødet den 7.10.15, se link hertil ndf.:

<http://www.kk.dk/edoc-agenda/27344/79be0d49-e017-4f6c-ac78-713dc7611a61/e7e6046b-e3f2-496c-9df1-7456c35f7361>

Forvaltningen er opmærksom på, at Borgerrådgiveren fortsat finder fejl i BUF i forbindelse med klagesagsbehandlingen hos jer. Det er dog min vurdering, at der er tale om meget få fejl sammenlignet med den daglige kontakt forvaltningens ca. 17.000 medarbejdere har med ca. 70.000 børn, unge og deres forældre. Jeg mener også generelt, at der må være en mindre margin for fejl hos forvaltningens meget travle personale, når der er vilje til erkende dette og efterfølgende rette op.

Ud fra disse betragtninger - og da der ikke er et misforhold mellem de gældende minimumskrav og det aktuelle kvalitetsniveau i forvaltningen - er det min vurdering, at der ikke er behov for særlige indsatser i form af fx målsætninger og tiltag for forbedringer, evaluering heraf og viden om effekt af evt. tiltag, som der jo er meget fokus på i spørgeskemaet.

Når resultaterne af evalueringen foreligger, vil vi naturligvis sikre, at der i fornødent omfang sker opfølgning på evt. anbefalinger. Under alle omstændigheder tager vi i forvaltningen initiativ til, at område Nørrebro/Bispebjerg i samarbejde med forvaltningens Områdesekretariat forpligtes på en videndeling og vurdering af indsatser med de øvrige områder, hvilket har været forudsætningen for valget af kun ét område.

Borgerrådgiveren anmoder i brevet af 17.8.15 om senest samtidig med returneringen af spørgeskemaet at oplyse om ønske om et bilateralt opfølgningsmøde og beder om tre forslag til mødetidspunkter i uge 49/50 samt mødedeltagere. Jeg takker for invitationen og foreslår følgende datoer: tirsdag den 8. december, kl. 9-10, tirsdag den 8. december, kl. 14.30-15.30 eller fredag den 11. december, kl. 10.30-11.30. Sekretariatschef Kristina Koch Sloth deltager også i mødet.

Med venlig hilsen

Tobias Børner Stax