



Rasmus Rune Steenberger (F)

Spørgsmål om sager i klageenheden i BUF

Kære Rasmus

Du har på udvalgmødet den 16. august 2023 under behandling af dagsordenspunkt 8. "Eventuelt" ønsket

data/ statistiske oplysninger vedr. antal sager i klageenheden, deres karakter mv.

Besvarelse

Den Centrale Klageenhed i Børne- og Ungdomsforvaltningen behandler klager på dagtilbuds- og skoleområdet. Det er klageenhedens opgave at efterprøve, at en sag er behandlet på lovmedholdeligvis og sikre, at borgere får mulighed for, at deres sag kan blive set i et nyt perspektiv.

I nedenstående tabel 1 findes en oversigt over de 80 klagesager modtaget i klageenheden i perioden 1. september 2021 – 1. juli 2023.

Det er klageenhedens opgave både at realitetsbehandle klager og henvise sager til rette myndighed/instans, hvilket betyder, at oversigten omfatter alle sager, der er modtaget i klageenheden. Oversigten udtrykker det samlede antal af henvendelser fra borgere, der er modtaget i den centrale klageenhed. En række af disse henvendelser er håndteret ved at henvise borgeren til rette instans/forvaltning. I andre tilfælde er der truffet aftale om at genoptage samarbejdet ved rette instans i forvaltningen.

Oversigten angiver modtagelsesdato samt påklagede forhold. Det er klageenhedens erfaring med sager, at den gennemgående tendens for henvendelser fra borgere er, at de i mødet med forvaltningen ikke har følt sig set, hørt og forstået, og at dette er et mere generelt karakteristisk for sagerne, end opdelingen i påklagede forhold udtrykker.

I oversigten indgår til gengæld ikke sager, hvor klageenheden understøtter centralforvaltningen, de fem områdeforvaltninger og decentrale

31-08-2023

Sagsnummer I F2
2023 - 13418

Dokumentnummer i F2
3715907

Sagsnummer i eDoc
2023-0342340

enheder (typisk skoler og institutioner) med konfliktnedtrapping, forebyggelse af klager og klagesagsbehandling.

Tabel 1. Oversigt over klagesager

	Modtaget dato i klageenheden	Tema(er)
1	01-09-2021	Medarbejderadfærd
2	10-09-2021	Medarbejderadfærd Ledelse Kvalitet/serviceniveau
3	16-09-2021	Kvalitet/serviceniveau
4	21-09-2021	Medarbejderadfærd Kvalitet/serviceniveau
5	04-10-2021	Diskrimination
6	07-10-2021	Kvalitet/serviceniveau Medarbejderadfærd
7	03-11-2021	Afgørelse
8	04-11-2021	Kvalitet/serviceniveau Medarbejderadfærd
9	04-11-2021	Medarbejderadfærd
10	10-11-2021	Kvalitet/serviceniveau Afgørelse
11	12-11-2021	Kvalitet/serviceniveau
12	17-11-2021	Sagsbehandling Ledelse
13	09-12-2021	Afgørelse Sagsbehandling Ledelse
14	17-12-2021	Kvalitet/serviceniveau Medarbejderadfærd Ledelse
15	06-01-2022	Sagsbehandling
16	27-01-2022	Sagsbehandling
17	27-01-2022	Ledelse Medarbejderadfærd Sagsbehandling
18	06-02-2022	Sagsbehandling
19	09-02-2022	Ledelse Medarbejderadfærd
20	15-02-2022	Kvalitet/serviceniveau
21	04-03-2022	Medarbejderadfærd
22	14-03-2022	Ledelse
23	05-04-2022	Ledelse
24	04-05-2022	Ledelse
25	06-05-2022	Kvalitet/serviceniveau
26	20-05-2022	Kvalitet/serviceniveau
27	23-05-2022	Kvalitet/serviceniveau
28	13-06-2022	Kvalitet/serviceniveau Sagsbehandling Ledelse
29	21-06-2022	Kvalitet/serviceniveau
30	22-06-2022	Ledelse
31	30-06-2022	Kvalitet/serviceniveau
32	14-07-2022	Kvalitet
33	24-08-2022	Medarbejderadfærd Ledelse
34	27-08-2022	Ledelse
35	27-08-2022	Kvalitet
36	29-08-2022	Kvalitet
37	01-09-2022	Afgørelse
38	02-09-2022	Kvalitet Medarbejderadfærd

39	05-09-2022	Ledelse
40	13-09-2022	Ledelse Kvalitet
41	30-09-2022	Ledelse
42	11-10-2022	Kvalitet
43	16-10-2022	Medarbejderadfærd
44	19-10-2022	Sagsbehandling
45	20-10-2022	Andet
46	20-10-2022	Kvalitet Ledelse
47	04-11-2022	Afgørelse
48	07-11-2022	Ledelse Kvalitet Sagsbehandling
49	15-11-2022	Medarbejderadfærd
50	17-11-2022	Kvalitet Medarbejderadfærd
51	19-12-2022	Medarbejderadfærd Kvalitet
52	16-01-2023	Ledelse Sagsbehandling
53	25-01-2023	Kvalitet
54	24-01-2023	Ledelse
55	30-01-2023	Serviceniveau
56	03-02-2023	Afgørelse
57	20-02-2023	Medarbejderadfærd Diskrimination Sagsbehandling
58	21-02-2023	Ledelse
59	08-03-2023	Andet
60	07-03-2023	Ledelse
61	20-03-2023	Befordring
62	22-03-2023	Sagsbehandling
63	27-03-2023	Ledelse Kvalitet
64	29-03-2023	Andet
65	29-03-2023	Ledelse
66	05-06-2023	Serviceniveau Sagsbehandling
67	12-04-2023	Sagsbehandling
68	13-04-2023	Sagsbehandling
69	28-04-2023	Medarbejderadfærd
70	12-05-2023	Kvalitet
71	12-05-2023	Ledelse
72	15-05-2023	Ledelse
73	23-05-2023	Ledelse
74	29-08-2022	Kvalitet Ledelse
75	17-05-2023	Ledelse
76	01-06-2023	Ledelse Medarbejderadfærd
77	08-06-2023	Andet
78	16-06-2023	Ledelse Medarbejderadfærd
79	20-06-2023	Andet
80	23-06-2023	Andet