



Rasmus Rune Steenberger (F)

## Opfølgende spørgsmål om sager i klageenheden i BUF

13-09-2023

Kære Rasmus

Sagsnummer I F2  
2023 - 14420

Du spurgte på udvalgsmødet den 16. august 2023 under behandling af dagsordenspunkt 8. "Eventuelt" til data/ statistiske oplysninger vedr. antal sager i klageenheden, deres karakter mv. Forvaltningen besvarede din forespørgsel den 31. august 2023. Den 2. september 2023 har du stillet opfølgende spørgsmål til forvaltningen:

Dokumentnummer i F2  
3817091

Sagsnummer i eDoc  
2023-0358640

1. *Opfølgende vil jeg gerne vide, om der er nogle enheder/ typer af institutioner, som optræder uforholdsmæssigt ofte i klagestatistikken?*
2. *Samt hvilken organisatorisk læring som klagebehandlingen har medført? Fx efteruddannelse af de implicerede, ændrede lokale processer, guidelines, ansvarsfordelinger, mv.*

### Besvarelse

**Ad1** - *Opfølgende vil jeg gerne vide, om der er nogle enheder/ typer af institutioner, som optræder uforholdsmæssigt ofte i klagestatistikken?*

Nej, der er ikke umiddelbart bestemte enheder, der optræder meget oftere end andre i klagestatistikken. Der kan være konkrete situationer med fx genhusning, klasseombrydning, classesammenlægning, åbningstider, ansættelsesforhold mv, der betyder at der er skoler/ institutioner, der oplever et større antal af klagesager i en afgrænset periode. Men Klageenheden kan som nævnt ikke se et særligt mønster.

**Ad2** - *Samt hvilken organisatorisk læring som klagebehandlingen har medført? Fx efteruddannelse af de implicerede, ændrede lokale processer, guidelines, ansvarsfordelinger, mv.*

Klageenheden arbejder i stadig større grad med at understøtte decentrale enheder på et tidligt tidspunkt, inden forældres utilfredshed bliver til en egentlig konflikt og dermed en decideret klagesag. Det foregår typisk som en intensiv indsats med fokus på kommunikation i den konkrete sag.

Center for Politik og HR  
Ledelsessekretariatet  
Rådhuspladsen 1 1550  
København V

EAN-nummer  
5798009382160

Den Centrale Klageenhed har desuden holdt oplæg for ledere og medarbejdere i dagtilbud og skoler i alle fem områder. Oplæggene bygger på de konkrete klagesager og giver de decentrale ledere og medarbejdere redskaber til at identificere og dermed undgå konflikter.

Klageenheden indsamler også viden fra områdernes klagesager og på den baggrund bl.a. initieret, at det forvaltningen har udarbejdet konkrete produkter, fx i form af vejledninger mv., som i øvrigt kan hjælpe og understøtte decentrale enheder i svære sager. På samme måde er klageenheden i gang med at indsamle og systematisere tendenser af de forældre- og borgerhenvendelser, som skole- og de pædagogiske konsulenter modtager løbende i deres daglige arbejde.

Endelig har forvaltningen generelt sat fokus på kvalitetssikring af sagsbehandlingen. De nærmere initiativer er bl.a. beskrevet i [notat om status på sagsbehandlingsinitiativer](#), som blev forelagt BUU på mødet den 16. august 2023.