



Klaus Mygind (F) og Gorm Gunnarsen (Ø)

Spørgsmål om Klageenhed

Kære Klaus og Gorm

På Børne- og Ungdomsudvalgets budgetseminar den 26.-27. februar 2025 under drøftelsen af udløb efterspurgt I

en oversigt over temaer, som Klageenheden behandler.

Besvarelse

Den Centrale Klageenhed behandler som udgangspunkt alle former for klager vedrørende skoler og dagtilbud. Det kan blandt andet udgøre klager over afgørelser, adfærd, diskrimination, kvalitet eller sagsbehandlingsprocesser. Der er således ikke specifikke temaer, der ikke håndteres i Klageenheden.

I en række tilfælde hjælper den Centrale Klageenhed borgere med at finde den korrekte indgang i kommunen eller henviser til relevant instans.

Den primære ressource i Klageenheden anvendes på at understøtte områdeforvaltninger, skoler og dagtilbud i forbindelse med klager og konflikter. Enhederne henvender sig selv for at få hjælp til håndteringen. Hjælpen kan være i form af bistand til mundtlig eller skriftlig kommunikation og rådgivning om konfliktnedtrapning. Dette bidrager til, at borgere får en bedre oplevelse i mødet med forvaltningen, og at større og længerevarende klagesagsforløb så vidt muligt undgås.

Når en borger kontakter den Centrale Klageenhed, ses typisk følgende typer af sager:

- Forældrekonflikter på skoler eller dagtilbud
- Sager relateret til visitation/specialområdet, fx BEKU-sager hvor dagbehandling, skoleflex eller tilbageslusringsflex overvejes
- Sager om støtte efter dagtilbudsloven, ofte for børn med kroniske sygdomme.

17-03-2025

Sagsnummer I F2
2025 - 5190

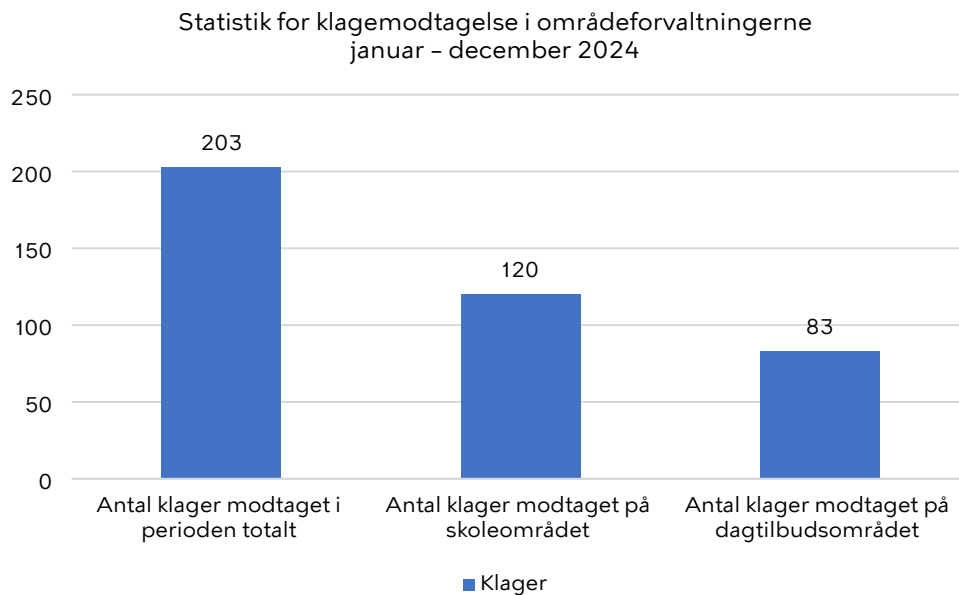
Dokumentnummer i F2
7468988

Sagsnummer i eDoc
2025-0079368

Center for Politik og HR
Ledelsessekretariatet
Rådhuspladsen 1 1550
København V

EAN-nummer
5798009382160

Antallet af indkomne skriftlige klager i områdeforvaltningerne var på 203 i 2024. Til sammenligning modtog områderne i 2023 171 klager. Det svarer til en stigning på ca. 18 %.



Den Centrale Klageenhed arbejder kontinuerligt med at udvikle produkter gennem klagedrevet innovation, der kan bidrage til at reducere mængden af klager. Gruppen af områdechefer bidrager også til prioritering af, hvilke produkter der skal arbejdes med.