



26-06-2014

Til
BUU

Sagsnr.
2014-0116340

Afrapportering om god sagsbehandling i BUF

Dokumentnr.
2014-0116340-1

Børne- og Ungdomsforvaltningen rapporterer til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen, jf. beslutning i BR i 2009 og senest i BUU 25.9.2013 på følgende områder:

- 1) Borgmesterhenvendelser
- 2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner

Ad 1) Borgmesterhenvendelser

Børne- og Ungdomsudvalget har som fokuspunkt for bedre sagsbehandling vedtaget at fastsætte mål om 100 % overholdelse af sagsbehandlingsfristerne på 10 dage for henvendelser til borgmesteren vedrørende tilbagemeldingsgarantien samt aktindsigtssager. BUF laver derfor årlige stikprøveundersøgelser af svartiderne for to tilfældigt valgte perioder på hver to uger.

Tabel 1: Svartider for henvendelser til børne- og ungdomsborgmesteren.

Antal svardage	0-10	11+	Antal henvendelser i alt	Andel henvendelser besvaret inden for svarfristen på 10 dage
18.-29. 11.2013	6	0	6	100%
3.-14.3.2014	8	0	8	100%
I alt	14	0	14	100%
I sammenligning med afrapportering fra 2012/13				
19.-30. 11. 2012	9	0	9	100%
11.-22. 3.2013	13	0	13	100%
I alt	22	0	22	100%

For stikprøveperioderne fra 2013/14 er 100 % af borgerhenvendelserne besvaret inden for de fastlagte 10 dage.

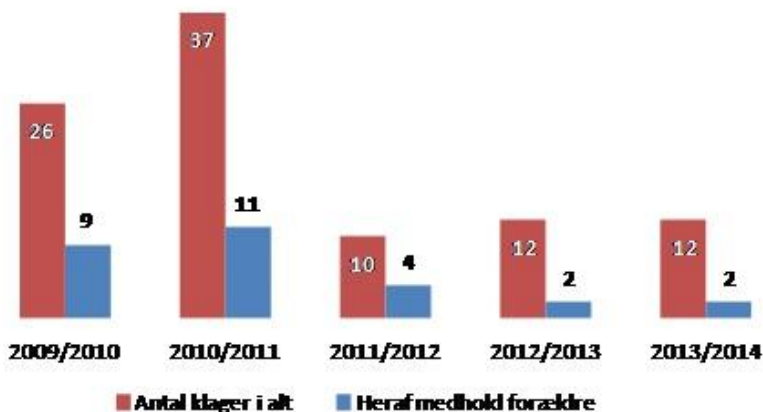
Resultatet vurderes dermed som værende tilfredsstillende.

Forvaltningen vil fortsætte bestræbelserne på at sikre en høj grad af overholdelse af sagsbehandlingsfristerne.

Ad 2) Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner

Klager over visitationen til specialskoler og specialinstitutioner er en indikator for brugertilfredshed, men også for om serviceniveauet er i overensstemmelse af lovgivningen. Antallet af klager over visitationens udfald til klagenævnet for vidtgående specialundervisning opgøres årligt.

Oversigt over antallet klager på dette område viser en positiv udvikling hvor antallet af klager har været stærkt faldende og nu ser ud til at have stabiliseret sig på, hvad, forvaltningen mener, er, et tilfredsstillende lavt leje. Målsætning er derfor fremadrettet at fastholde det nuværende niveau.



Der er flere forklaringer på den positive udvikling indenfor antallet af klager. Der er gjort en aktiv indsats for at forventningsafstemme mellem forældre, skole og forvaltning. Dette betyder i praksis, at det er vigtigt, at forældrene ikke stilles et særligt tilbud i udsigt af skolen eller området, som forvaltningen derefter ikke visiterer til. En sådan situation ville ellers kunne have resulteret i en klage. Herudover er samarbejdet også styrket i forhold til at have en alternativ plan for barnet klar, såfremt der gives afslag på henvisningen til visitation.

Oversigt over henvisninger, optag, afslag og klager i forbindelse med visitation til vidtgående specialundervisning

Tabel 2. Antal klager over visitation til vidtgående specialundervisning

	Antal indstillinger	Antal optag i alt	Antal afslag i alt	Antal optagne pr. 1.000 børn	Antal klager	Medhold forældre besluttet af klagenævnet for specialundervisning
2009/2010	256	194	62	4	26	9
2010/2011	252	182	70	3,7	37	11
2011/2012	209	175	34	3,5	10	4
2012/2013*	322	271	26	5,4	12	2
2013/2014*	346	307	23	5,9	12	2

*Fra skoleåret 2012/13 etableres fælles visitation, hvilket betyder, at de elever, der tidligere blev visiteret direkte via områderne (elever med lettere generelle indlæringsvanskeligheder og indskolingsklasserne) nu visiteres i Specialområdet. I tallene fra før 2012/13 indgår således ikke elever visiteret via områderne.

*I forbindelse med etableringen af den fælles visitation indføres endvidere en mere finmasket registrering af, hvad der sker med de indkomne indstillinger. Det betyder, at der blandt de indkomne indstillinger er tilfælde, hvor fx indstillingen bliver trukket tilbage, barnet får skoleudsættelse. Disse kategorier er ikke vist i tabellen, og det medfører, at optag + afslag ikke er lig med antal indstillinger som i de foregående år.