



KØBENHAVNS KOMMUNE

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Administrerende direktør

20-06-2017

Til Borgerrådgiveren

Sendt pr. mail til borgerraadgiveren@kk.dk

Sagsnr.

2017-0129396

Dokumentnr.

2017-0129396-40

Følgrebrev til besvarelsen af FOKUS-evalueringen 2017 i BUF

Hermed fremsendes Børne- og Ungdomsforvaltningens besvarelse af evalueringsskemaet i forbindelse med evalueringsordningen FOKUS, jf. jeres brev af 20.3.17 (sagsnr. 2016-0225214).

Forvaltningen gav med mail af 9.5.17 besked om, hvilke områder i forvaltningen, der omfattes af ordningen. Aftalen mellem BUF og Borgerrådgiveren om at begrænse besvarelsen til klagesagsbehandling fremgår også heraf.

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

Som det også fremgik af forvaltningens besvarelse af FOKUS-evalueringen i 2015, hvortil der henvises, vurderer forvaltningen fortsat generelt, at der ikke er behov for særskilte indsatser på området for klagesagsbehandling, da der ikke er et misforhold mellem de gældende minimumskrav og det aktuelle kvalitetsniveau i forvaltningen – og som følge heraf er der ikke mulighed for evaluering af sådanne indsatser.

Jeg vurderer derfor, at den mere sporadiske besvarelse af punkterne D-G i evalueringsskemaet ikke viser manglende handlekraft, men at der ikke har været behov for særlige indsatser.

Hvis I hos Borgerrådgiveren gennem jeres arbejde og kontakt med borgerne bliver bekendt med forhold i Børne- og Ungdomsforvaltningen, som giver anledning til at se nærmere på bestemte områder af sagsbehandlingen i forvaltningen, vil jeg meget gerne orienteres direkte om det, så vi kan iværksætte nødvendige tiltag til sikring af kvaliteten, hvor vi vurderer, at behovet er størst.

Vedr. forvaltningens mere generelle indsatser for forbedring af sagsbehandling og borgerbetjening kan i øvrigt henvises til den seneste status til Børne- og Ungdomsudvalget på indsatsen for bedre sagsbehandling i BUF den 15.3.17:

<http://www.kk.dk/indhold/borne-og-ungdomsudvalgets-modemateriale/15032017/edoc-agenda/748d5013-6204-4452-b548-2acdb7efb148/1de4c3bf-12b9-41ae-9f8a-1f97455be5c3>

Borgerrådgiveren anmoder om senest samtidig med returneringen af evalueringsskemaet at oplyse om ønske om et bilateralt opfølgningsmøde og beder om tre forslag til mødetidspunkter i uge 47/48 samt mødedeltagere. Jeg foreslår følgende mødetidspunkter: onsdag den 22. november, kl. 10-11, onsdag den 22. november, kl. 11-12, onsdag den 29. november, kl. 9-10, fredag den 1. december, kl. 10-11. Sekretariatschef Tine Weber deltager også i mødet.

Med venlig hilsen

Tobias Børner Stax