



16. december 2021
Side 1 af 2

Svar på 10-dages forespørgsel fra Liste Trivsel, Velfærd og Reel Borgerinddragelse til Børn og Unge om forvaltningsret og klagesager

Børn og Ungeudvalget modtog den 3. december en skriftlig orientering om status på Børn og Unges arbejde klager.¹ Herunder en rapport omkring status på området og en række anbefalinger til det fremadrettede arbejde.

I forlængelse heraf har Dorthe Borgkvist (Liste Trivsel, Velfærd og Reel Borgerinddragelse) stillet en række opfølgende spørgsmål i en 10-dages forespørgsel, som besvares med dette notat.

1. Der efterlyses svar på "hvad der skal forstås med "mere mundtlighed"/"øget brug af mundtlighed"?"

Når der anbefales mere mundtlighed i sagsbehandlingen, skal det primært forstås sådan, at forvaltningen mere konsekvent skal tage telefonisk kontakt og/eller tilbyde møder, når borgerne henvender sig med klager.

Anbefalingen afspejler et ønske og en ambition om at afdække og forstå baggrunden for den enkelte klage bedre. Det forvaltningens erfaring at flere borgere føler sig mere imødekommet og flere sager løses til borgernes tilfredshed når der tages (hurtig) mundtlig kontakt.

De evalueringer, der ligger bag metoden "Styrket Borgerkontakt", underbygger den erfaring.²

2. Samtidig ønskes "skriftligt svar på, hvorvidt "mere mundtlighed" stadig betyder, at man faktisk overholder forvaltningslov? Hvordan er det indbefattet i notat- og journalpligten i den faktiske forvaltningslov?"

Anbefalingen om mere mundtlighed er ikke en erstatning for skriftlighed; men et supplement til denne. Forvaltningen skal fortsat notere og journalisere efter samme regler som hidtil.

Det kan bemærkes, at det netop anbefales at udarbejde skabeloner til telefonnotater for at forenkle og styrke den skriftlige dokumentation.

BØRN OG UNGE
Strategi og Udvikling
Aarhus Kommune

Sekretariat-Rådhuset
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

Direkte telefon: 89 40 47 16

Direkte e-mail:
shln@aarhus.dk

Sag: 21/120804-2

Sagsbehandler:
Søren H. L. Nielsen

¹ Orienteringen findes her: <https://dagsordener.aarhus.dk/vis?id=64bde596-150d-4b9d-b8cd-8a8b1db0d65a&punktid=345f66dc-3f9d-4059-a95f-ba83fcb98437>

² Se mere om metoden her: <https://styrketborgerkontakt.dk>



3. Det efterlyses at Børn og Ungeudvalget skal opfordre "Aarhus Kommune bede Styrelsen for IT og Læring om at udarbejde en vejledning om klagegange på skoleområdet for forældre, som på nuværende tidspunkt eksisterer for skoleledere"

16. december 2021
Side 2 af 2

Børn og Unge er enige i, at der er behov for bedre vejledning til forældre omkring klagemuligheder og rettigheder. En af anbefalingerne i den modtagne status peger da også på netop det forhold.

Det vil være oplagt at pege på autoriseret, nationalt materiale til forældrene. Det gælder ikke bare information fra ministerielt hold; men også fra for eksempel landsdækkende interesseorganisationer.

Der vil dog under alle omstændigheder være behov for at supplere med lokalt tilpasset kommunikation, da den skal tage højde for den lokale organisation og medtage relevante kontaktoplysninger. Muligheden for at henvise til nationalt materiale vil blive tænkt med i det videre arbejde.

4. Endelig nævnes at der er efterspurgt "en klageopsamling, så klager fra forældre blev samlet op, så vi kan få overblik og så det næstkommende Børn- og Ungeudvalg får overblik over dette. Det ser vi ikke som værende en del af nuværende orientering om klagesager."

I det fremsendte materiale indgår en opgørelse af de klager, der er modtaget centralt i den senere år. Bagudrettet er den fordelt på kontorer; men der ses et behov for fremadrettet også at systematisere efter klagerens indhold.

Derfor anbefales at der for årene 2021 og frem vil ske en opgørelse af de klager, der behandles i forvaltningen, fordelt på både kontorer og efter indhold.

Med venlig hilsen

Thomas Medom

/

Martin Østergaard Christensen