

# Borgerrådgiveren

## i Slagelse Kommune

Rapport for perioden maj til august 2016



## Indholdsfortegnelse

|                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| <b>Statistik.....</b>               | <b>side 3</b> |
| Henvendelser til borgerrådgiveren   |               |
| Henvendelser mv. fordelt på centre  |               |
| Henvendelseskategorier              |               |
| Klageforhold                        |               |
| <b>Indsatser.....</b>               | <b>side 6</b> |
| <b>Vurdering og konklusion.....</b> | <b>side 6</b> |

## Rapport fra borgerrådgiveren

### 1. maj til 31. august 2016

Rapporten er årets 2. rapport til byrådet og indeholder statistiske oplysninger om henvendelserne til borgerrådgiveren. Rapporten er en del af borgerrådgiverens orientering til byrådet i løbet af året og suppleres af årsberetningen, som aflægges efter årets afslutning.

Borgerrådgiverens årsberetninger indeholder afsnit om baggrund for og formålet med borgerrådgiveren samt dennes kompetence og sagsbehandling. Disse oplysninger medtages ikke i de løbende 4 måneders rapporter til byrådet. I stedet henvises til årsberetningerne, som findes på Slagelse Kommunes hjemmeside - borgerrådgiverens side:

<http://www.slagelse.dk/borger/personlig-raadgivning/borgerraadgiver>

## Statistik

### Henvendelser til borgerrådgiveren

Der har i perioden fra maj til august været i alt 113 henvendelser til borgerrådgiveren.

For samme periode i 2014 var der 100 henvendelser, og i 2015 var der 104 henvendelser.

Af de 113 henvendelser er 90 registreret på den enkelte borger og det enkelte center. De øvrige 23 henvendelser er ikke registreret på centre, fordi sagsbehandlingen har været forholdsvis beskeden og primært har vedrørt henvisning af borgerne til den afdeling eller myndighed, som har været relevant for borgerens forespørgsel eller en kort generel vejledning om regler. Disse henvendelser noteres i en særskilt oversigt.

Rapportens statistik bygger på de 90 henvendelser, som er registreret på de enkelte borgere og centre.

### Henvendelser mv. fordelt på centre

| Centre   | Henvendelser <sup>1</sup> | Vejledning og vejvisning mv. <sup>2</sup> | Klager over sagsbehandlingen | Klageforhold <sup>3</sup> |
|--|---------------------------|---|------------------------------|---------------------------|
| Jobcentret   | 18 (19) <sup>4</sup>      | 12 (16)                                   | 6 (3)                        | 10 (3)                    |
| Center for Børn og Familie (Afd. for voksne)       | 14 (17)                   | 11 (10)                                   | 3 (7)                        | 4 (8)                     |
| Center for Børn og Familie (Afd. for børn og unge) | 14 (14)                   | 10 (8)                                    | 4 (6)                        | 10 (8)                    |
| Center for Sundhed og Omsorg                       | 8 (6)                     | 6 (4)                                     | 2 (2)                        | 2 (2)                     |
| Center for Handicap og Psykiatri                   | 5 (9)                     | 3 (6)                                     | 2 (3)                        | 2 (3)                     |

<sup>1</sup> Henvendelser i alt vedr. det enkelte center (incl. vejledning, vejvisning mv. og klager over sagsbehandlingen)

<sup>2</sup> Kolonnen omfatter **vejledning, vejvisning, hjælp til at klage over afgørelse og andet**

<sup>3</sup> En klage fra en borger over sagsbehandlingen kan indeholde flere klageforhold, fx klage over lang sagsbehandlingstid og mangelfuld vejledning

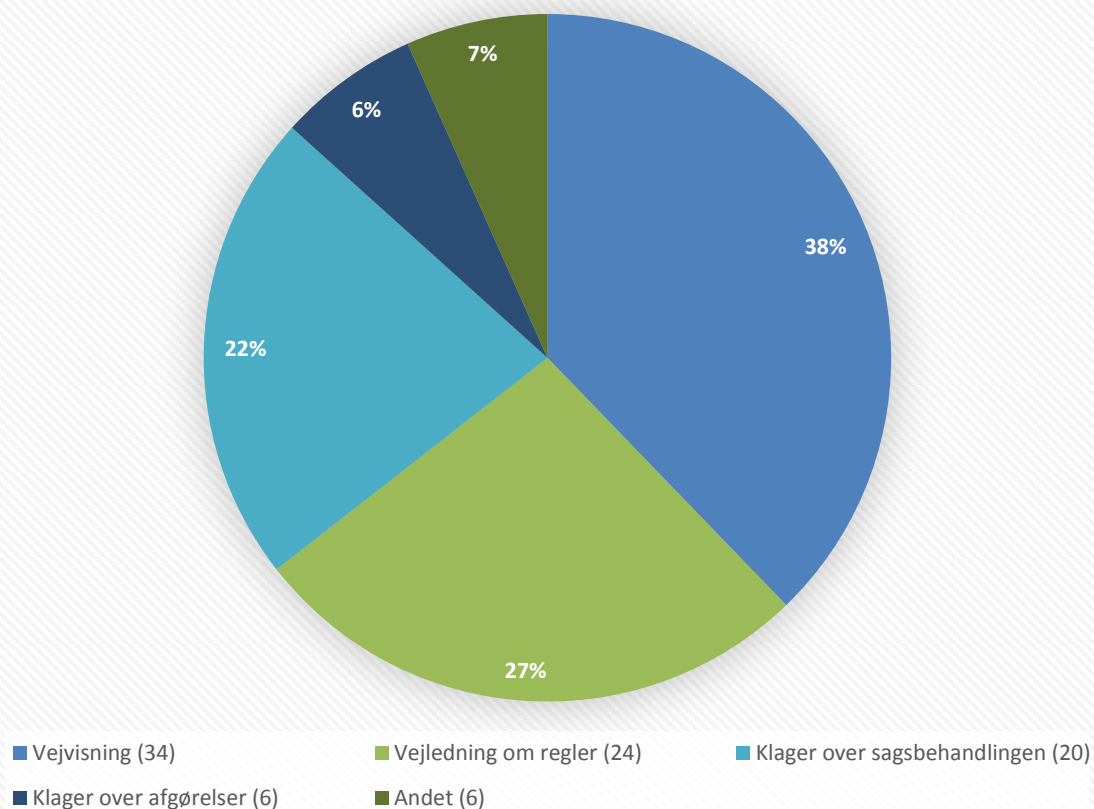
<sup>4</sup>Tallet i ( ) angiver antallet af henvendelser mv. for samme periode i 2015

|  |                |                |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Center for Teknik og Miljø                 | 5 (8)          | 3 (5)          | 2 (3)          | 3 (4)          |
| Center for Kultur, Fritid og Borgerservice | 3 (0)          | 2 (0)          | 1 (0)          | 2 (0)          |
| Center for Økonomi                         | 2 (0)          | 2 (0)          | 0 (0)          | 0 (0)          |
| Center for Innovation og Karriere          | 1 (1)          | 1 (1)          | 0 (0)          | 0 (0)          |
| Center for Uddannelse                      | 1 (1)          | 1 (1)          | 0 (0)          | 0 (0)          |
| Byrådssekretariatet                        | 1 (0)          | 1 (0)          | 0 (0)          | 0 (0)          |
| Andet                                      | 18 (9)         | 18 (9)         | 0 (0)          | 0 (0)          |
| <b>I alt</b>                               | <b>90 (84)</b> | <b>70 (60)</b> | <b>20 (24)</b> | <b>33 (28)</b> |

### Henvendelseskategorier

Borgernes henvendelser til borgerrådgiveren opdeles i kategorier, efter hvad henvendelsen i overvejende grad vedrører.

Henvendelser fordelt på kategorier - i alt 90 henvendelser



### **Vejvisning og vejledning om regler**

Vejvisning angår de situationer, hvor borgeren har brug for hjælp til at finde ud af, hvor han eller hun kan henvende sig vedrørende et konkret problem. Typisk vil borgerrådgiveren hjælpe med at klarlægge, hvad borgerens problem indebærer og dernæst henvise til den rette afdeling eller myndighed. Vejledning om regler kan omhandle spørgsmål om det kommunale klagesystem eller om de generelle regler på et område.

### **Klager over sagsbehandling, klager over afgørelser og "andet"**

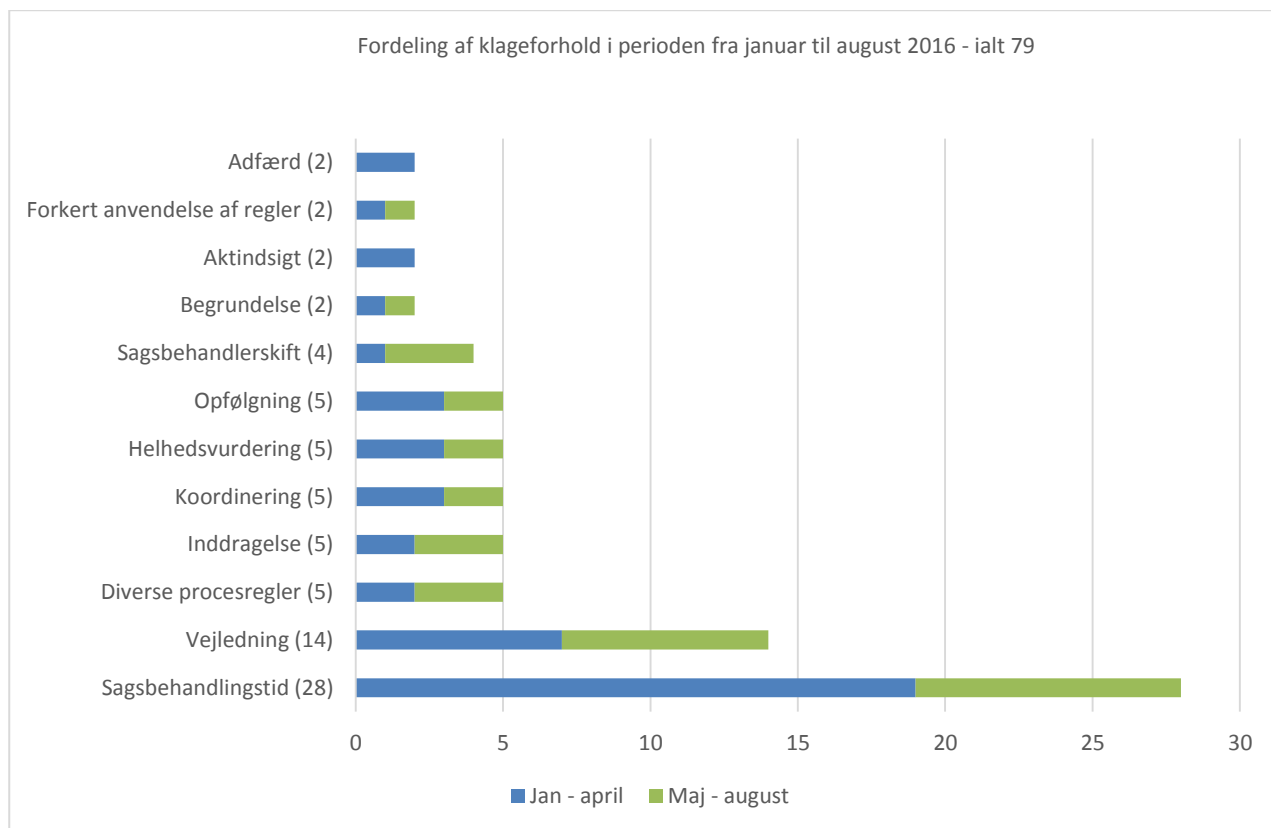
Klager over sagsbehandlingen vedrører de tilfælde, hvor borgeren er utilfreds med sagsbehandlingen i et center. Klagerne bliver behandlet i borgerrådgiverens regi, og mange klager bliver sendt videre til de relevante centre, som så får lejlighed til at svare på klagen. I andre tilfælde tager borgerrådgiveren direkte kontakt til de relevante afdelinger for at sikre borgerne en hurtigere tilbagemelding og dermed muligheden for at få afklaret et enkelt spørgsmål eller måske få ryddet en misforståelse af vejen. Klager over afgørelser vedrører de tilfælde, hvor borgerrådgiveren yder borgeren bistand i forbindelse med en klage, som efter lovgivningen skal behandles af en administrativ klageinstans. "Andet" vedrører de situationer, som ikke vedrører råd og vejledning eller klager. Det kan også angå situationer, hvor borgernes problemer hører under andre myndigheder.

### **Klageforhold**

Når en borger henvender sig for at klage over sagsbehandlingen, kan der være tale om flere forhold, som borgeren er utilfreds med. En henvendelse kan fx omfatte både en klage over lang sagsbehandlingstid og mange sagsbehandlerskift. Borgerrådgiveren har i perioden fra maj til august modtaget 33 klager over sagsbehandlingen.

Det betyder, at der i de første 8 måneder af 2016 var i alt 79 klager. Der er dermed tale om stort set samme niveau som i samme periode i 2015, hvor der var 73 klager. Set i forhold til samme periode i 2014, hvor der var 119 klager, er der fortsat tale om et fald.

For at få et bedre overblik over klagernes fordeling til og med august 2016 er de 46 klager fra januar til april lagt sammen med de 33 klager fra maj til august 2016. På næste diagram fremgår, hvad borgerne har klaget over.



### Indsatser

Borgerrådgiveren holder jævnligt møder med centrene som opfølgning på årsberetninger eller 4 måneders rapporter. Borgerrådgiveren tilbyder også undervisning i forvaltningsretlige emner og har i juni måned undervist to hold af medarbejdere.

Siden april har borgerrådgiveren i samarbejde med Kommunikation og Marketing givet gode råd på Slagelse Kommunes Facebook-profil. Borgerrådgiveren sætter fokus på de problemstillinger, som borgerne ofte henvender sig om. Formålet er at give flere borgere mulighed for at orientere sig om deres rettigheder og pligter ved kontakten med kommunen.

### Vurdering og konklusion

En rapport for en 4 måneders periode er med til at beskrive de tendenser, der viser sig i antallet af henvendelser om et enkelt center eller om typer af klager. Der er dog tale om en relativ kort periode, og derfor har jeg valgt at tilføje antallet af henvendelser og klager fra andre år for at give et bedre grundlag for at se udviklingen over tid.

Antallet af henvendelser til Borgerrådgivningen fra maj til august 2016 steg med 9 procent i forhold til samme periode i 2015.

Klagerne over lang sagsbehandlingstid udgør fortsat den største del af klagerne med 35 procent af et samlet antal klager på 79. Set i lyset af, at klager over lang sagsbehandlingstid samlet set udgjorde 48 procent af det samlede antal klager i 2015 tyder det på, at den positive udvikling med et faldende antal klager fortsætter.

Næst hyppigste klageforhold vedrører borgernes klager over, at de ikke har fået tilstrækkelig vejledning om deres mulighed for at få hjælp. Der er tale om 14 klager - svarende til 18 procent af det samlede antal klager. I 2015 var andelen af klager over vejledningen på 17 procent.

5 borgere har klaget over manglende koordinering mellem kommunens fagområder. Selvom antallet af klager over koordineringen ikke er stort, er det en problemstilling, som borgerne jævnligt henvender sig med.

Der er enkelte lovområder, hvor borgerne har ret til en koordinerende sagsbehandler, men også på andre områder kan borgere have problemer, der omfatter flere fagområder. Det kan være borgere med fysiske sygdomme, som også har beskæftigelsesmæssige problemer, ligesom der kan være problemer med børnene. Her er det vigtigt, at kommunens fagområder koordinerer indsatsen, så borgerne hurtigt får den rette og helhedsorienterede støtte, så de kan komme videre.

Det er et område, som jeg mener fortjener større opmærksomhed. Koordinering på tværs af fagområder kan være med til at styrke en sammenhængende og effektiv indsats til gavn for borgerne – og samtidig øge kvalitet og effektivitet i den fælles opgaveløsning.

Slagelse, den 7. oktober 2016

Lone Engly  
Borgerrådgiver