

# Borgerrådsgiveren

Rapport for januar til april 2019



## Indholdsfortegnelse

<b>Statistik.....</b>	<b>side 3</b>
Henvendelser til borgerrådgiveren	
Henvendelseskategorier	
Henvendelser fordelt på centre	
Klageforhold	
Indsatser	
<b>Konklusion og vurdering.....</b>	<b>side 6</b>

## Rapport fra borgerrådgiveren 1. januar til 30. april 2019

Rapporten omfatter de første 4 måneder i 2019 og indeholder status på henvendelserne til borgerrådgiveren i perioden. Formålet med rapporten er at give et overblik over de tendenser, der er kommet frem på baggrund af borgernes henvendelser, og rapporten er en del af borgerrådgiverens orientering til Byrådet i løbet af året. Den suppleres af årsberetningen, som aflægges efter årets afslutning.

Der har i de første 4 måneder i 2019 været i alt 135 henvendelser til Borgerrådgivningen. Antallet af henvendelser er steget i forhold til samme periode i 2018, hvor der var 117 henvendelser.

Der er i perioden registreret 31 klager – hvilket er et markant fald i forhold til samme periode sidste år, hvor der var 41 klager.

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***

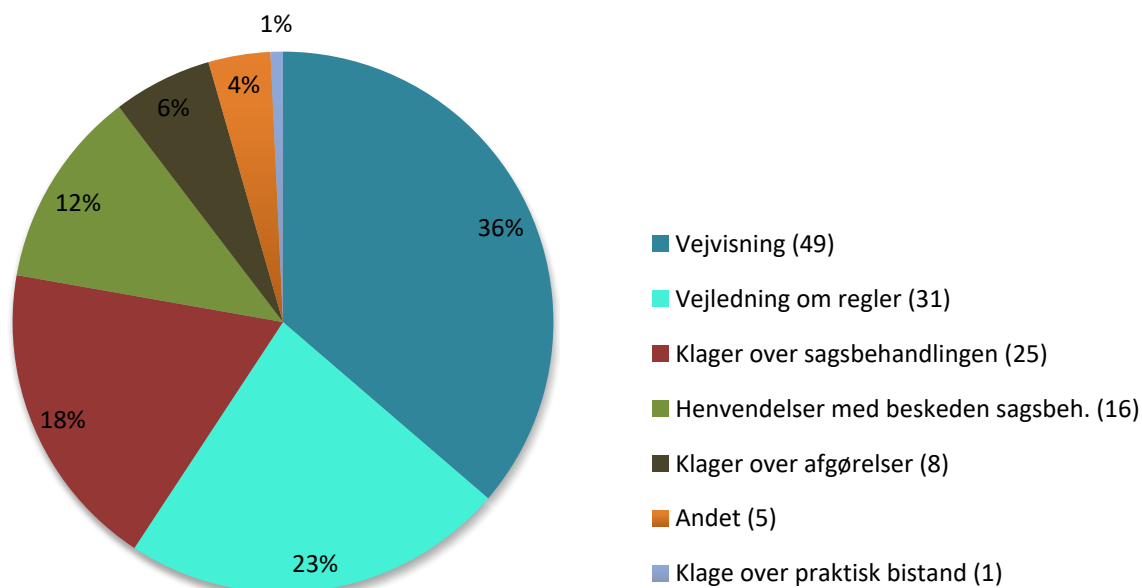
Der har i perioden været i alt 135 henvendelser til Borgerrådgivningen.

Af de 135 henvendelser er 119 registreret som henvendelser, som forudsætter en vis sagsbehandlingstid. Det betyder, at henvendelserne registreres på den enkelte borger og det enkelte center. Hvis borgeren klager over flere centre, registreres der en henvendelse for hvert center. De øvrige 16 henvendelser, hvor sagsbehandlingen har været beskeden, registreres ikke på den enkelte borger, men noteres i en særskilt oversigt. Disse henvendelser har drejet sig om at henvise borgeren til det rette sted eller at vejlede om regler.

#### ***Henvendelseskategorier***

Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, bliver henvendelsen registreret efter det emne, som henvendelsen i overvejende grad vedrører. Diagrammet nedenfor viser fordelingen af henvendelser.

## Henvendelser til borgerrådgiveren



### **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 borgerens problem 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 og klager over afgørelser**

Når en borger henvender sig til Borgerrådgivningen, kan henvendelsen dreje sig om, at borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren vil vurdere sagen og normalt tage kontakt til forvaltningen for at få sagen nærmere belyst. Hvis borgeren kan eller allerede har klaget til en administrativ klageinstans, fx hvis der er tale om en afgørelse, har borgerrådgiveren ikke kompetence til at behandle klagen. Borgerrådgiveren kan i stedet yde borgeren bistand i forbindelse med klagen. Henvendelsen bliver i så fald registreret som en klage over afgørelse.

### **Andet**

”Andet” angår de situationer, som ikke vedrører råd og vejledning eller klager. Det kan fx angå situationer, hvor borgerens problemer hører under andre myndigheder.

### Henvendelser fordelt på centre

Rapportens statistik for fagcentrene bygger på de 119 henvendelser, som er registreret på de enkelte borgere og centre.

Henvendelser fordelt på centre og emner

Centre og stabe	Henvendelser i alt*	Vejledning om regler og vejvisning mv. **	Klager over sagsbehandlingen**	Klageforhold
Kultur, Fritid og Borgerservice	26	20	6	8
Arbejdsmarked og Integration	25	20	5	7
Børn og Unge	14	8	6	6
Miljø, Plan og Teknik	13	9	4	6
Handicap og Psykiatri	12	10	2	2
Andet	12	12	0	0
Sundhed og Ældre	11	9	2	2
Økonomi og Digitalisering	4	4	0	0
Udvikling, Ledelse og HR	1	1	0	0
Kommunale Ejendomme	1	1	0	0
<b>I alt</b>	<b>119</b>	<b>94</b>	<b>25</b>	<b>31</b>

\*omfatter det samlede antal henvendelser

\*\*viser hvad henvendelserne drejer sig om

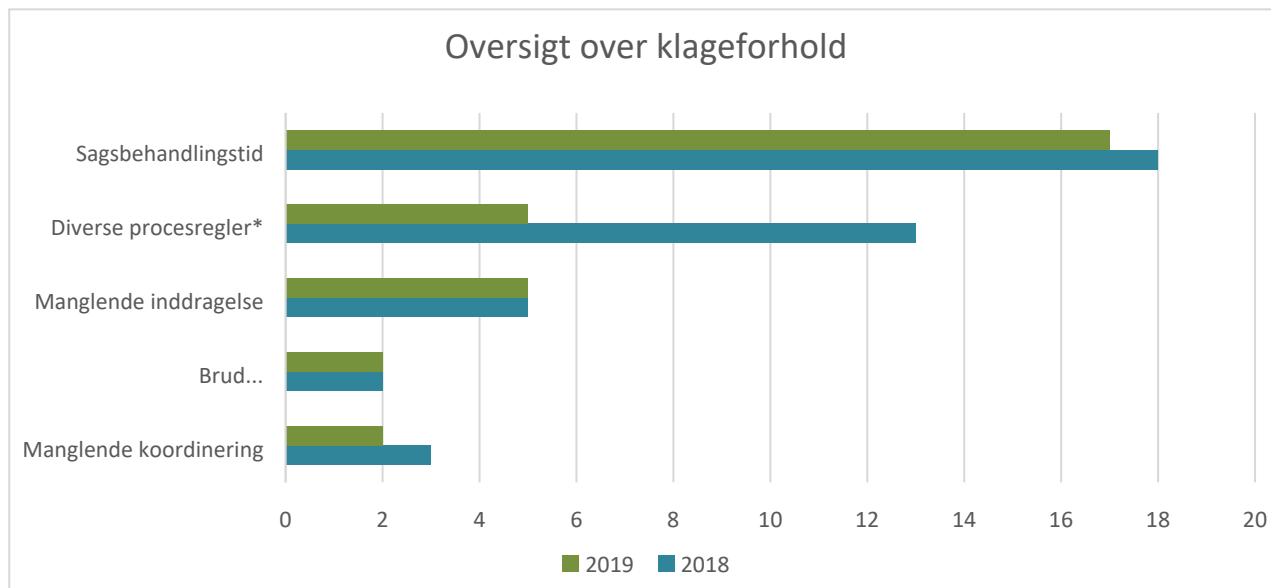
### Klageforhold

I de første 4 måneder af 2019 har 25 personer henvendt sig til Borgerrådgivningen med klager over sagsbehandlingen. Der er klaget over i alt 31 forhold. 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 for lang sagsbehandlingstid og utilstrækkelig vejledning.

De fleste klager bliver sendt videre til de relevante centre, som skal have lejlighed til at komme med bemærkninger til sagen og i første omgang give borgeren et svar på klagen. Videresendelsen kan også være af en mere uformel karakter, hvor jeg beder centret afklare en problemstilling og tage kontakt til borgeren.

I enkelte tilfælde vælger borgeren, at klagen ikke skal oversendes til et center, men i stedet bruges som borgerens forslag til en bedre fremtidig sagsbehandling. Disse forslag drøfter jeg efterfølgende på møder med centrene.

Fordelingen af de 31 klageforhold fremgår af diagrammet nedenfor. Til sammenligning er angivet antallet af klager (i alt 41) for den tilsvarende periode i 2018.



\*Diverse procesregler dækker over borgerhenvendelser, hvor klagerne kun har omfattet et enkelt forhold, det kan fx være klage over manglende begrundelse og forkert lovgrundlag.

### Indsatser

Jeg orienterer de enkelte fagcentre om henvendelserne til Borgerrådgivningen og holder opfølgingsmøder med de centre, hvor borgernes henvendelser giver anledning til det. Særligt klager over lang sagsbehandlingstid er i fokus. Derudover vil jeg i den kommende tid have fokus på fagcentrenes oplysninger på kommunens hjemmeside – som en opfølgning på årsberetningen for 2018, hvor jeg bl.a. gjorde opmærksom på problemer omkring tilgængelig og vejledning af borgerne.

### Konklusion og vurdering

Antallet af henvendelser til Borgerrådgivningen er steget i forhold til samme periode sidste år. Henvendelserne vedrører i vidt omfang råd og vejledning, mens antallet af klager over sagsbehandlingen er faldet markant. Det er klagerne over lang sagsbehandlingstid, som fortsat udgør den største del af klagerne.

I årsberetningen for 2018 påpegede jeg, at særligt sagsbehandlingstiden er en vedvarende udfordring for forvaltningen, og at der er brug for at styrke opmærksomheden på forbedringer i kommunikationen og den løbende opfølgning i sager, der strækker sig over længere tid. Jeg vil i 2019 have et særligt fokus på forvaltningens initiativer på dette område.

Slagelse, juni 2019

Lone Engly  
Borgerrådgiver