

# Borgerrådgiveren

Rapport for januar til april 2018



## 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 2018

Rapporten omfatter de første 4 måneder i 2018 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 2018 været i alt 117 henvendelser til Borgerrådgivningen. Antallet af henvendelser er på samme niveau som for samme periode i 2017.

Der er i perioden registreret 41 klager, hvilket er et fald på 23 procent i forhold til samme periode sidste år, hvor antallet af klager var 53.

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***

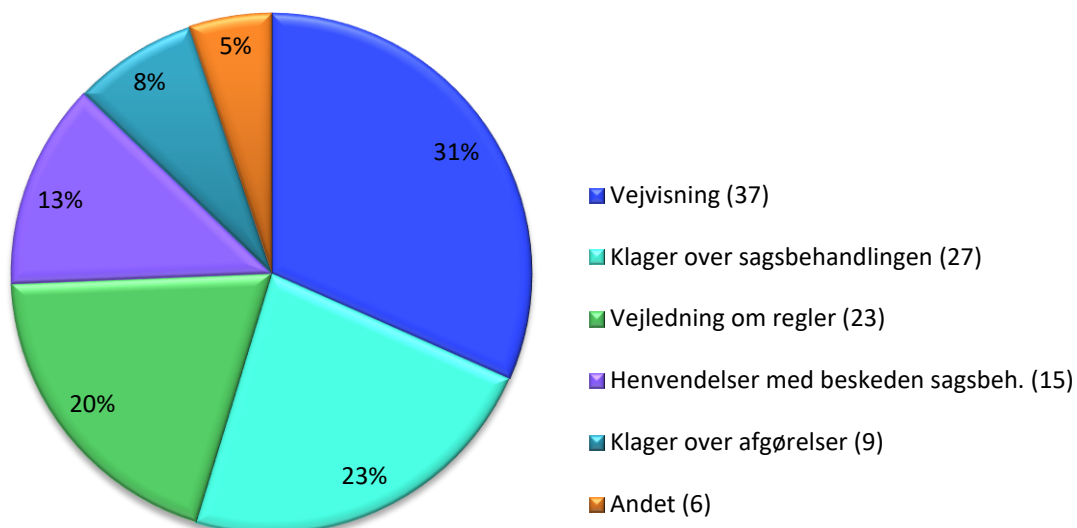
Der har i perioden været i alt 117 henvendelser til Borgerrådgivningen.

Af de 117 henvendelser er 102 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 15 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 de 117 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 102 henvendelser, som er registreret på de enkelte borgere og centre.

Kolonne 1 omfatter det samlede antal henvendelser i 2017 og 2018.

Kolonnerne 2+3 viser, hvad henvendelserne drejer sig om.

Kolonne 4 viser antallet af klager registreret på det enkelte center.

Centre	Henvendelser i alt <sup>1</sup> (1)		Vejledning og vejvisning mv. <sup>2</sup> (2)		Klager over sagsbehandling (3)		Klageforhold (4)	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Jobcentret	25	24	15	12	10	12	17	15
Center for Kultur, Fritid og Borgerservice	3	3	3	1	0	2	0	2
Center for Børn og Familie (Afd. for voksne)	17	24	14	14	3	10	3	14
Center for Børn og Familie (Afd. for børn og unge)	13	12	6	3	7	9	12	18
Andet	13	5	13	5	0	0	0	0
Center for Sundhed og Ældre	10	8	7	8	3	0	3	0
Center for Handicap og Psykiatri	4	6	3	5	1	1	1	2
Center for Teknik og Miljø	9	6	6	4	3	2	5	2
Center for Skole	5	3	5	3	0	0	0	0
Center for Økonomi	1	1	1	1	0	0	0	0
Ledelsessekretariatet	1	1	1	1	0	0	0	0
Center for Kommunale Ejendomme	1	0	1	0	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>102</b>	<b>93</b>	<b>75</b>	<b>57</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>41</b>	<b>53</b>

### Klageforhold

I de første 4 måneder af 2018 har 27 personer henvendt sig til borgerrådgiveren med klager over sagsbehandlingen. Der er klaget over i alt 41 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

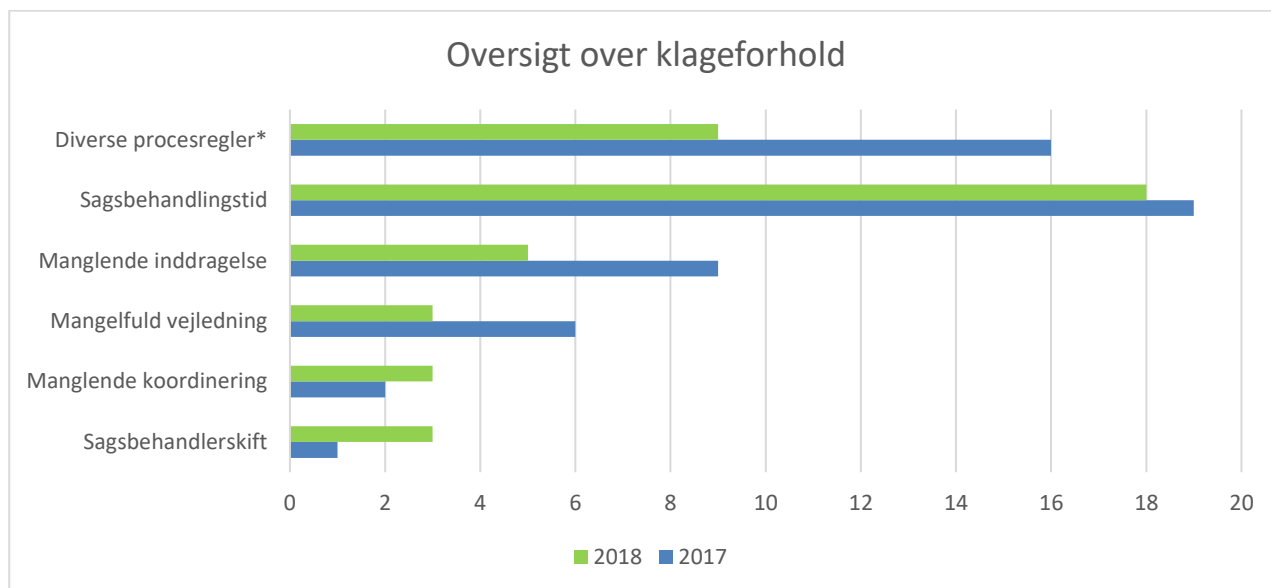
<sup>1</sup> Henvendelser i alt omfatter vejledning om regler, vejvisning mv. samt klager over sagsbehandling. Klageforhold indgår ikke i antallet af henvendelser

<sup>2</sup> Kolonnen omfatter vejledning, vejvisning, hjælp til at klage over afgørelser og praktisk bistand

også være af en mere uformel karakter, hvor borgerrådgiveren 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 borgerrådgiveren efterfølgende på møder med centrene.

Fordelingen af de 41 klageforhold fremgår af diagrammet nedenfor. Til sammenligning er angivet antallet af klager (i alt 53) for den tilsvarende periode i 2017.



*\*Diverse procesregler omfatter klageforhold, hvor der i 2018 kun har været 1-2 henvendelser fra borgerne, det kan fx være klage over aktindsigt, manglende opfølgning og partshøring.*

### Indsatser

Borgerrådgiveren orienterer de enkelte centre om henvendelserne til borgerrådgiveren, og borgerrådgiveren holder normalt opfølgingsmøder med de centre, som flest borgere har henvendt sig om. Efter denne 4 måneders rapport vil det fortsat være relevant at se nærmere på det tværfaglige samarbejde, idet klager over manglende koordinering, over manglende inddragelse, over manglende opfølgning samt lang sagsbehandlingstid kan have sammenhæng med fagområdernes samarbejde på tværs af kommunen.

### Konklusion og vurdering

I de første 4 måneder af 2018 udgjorde klagerne over lang sagsbehandlingstid den største del af klagerne med 18 ud af et samlet antal klager på 41, svarende til 44 procent.

Næst hyppigste klageforhold vedrørte borgernes klager over, at de ikke mener at være tilstrækkeligt inddraget i sagsbehandlingen. Det kan skyldes, at borgerne ikke mener, at deres oplysninger bliver inddraget i sagens afgørelse, eller at de ikke er orienteret om, hvad der skal ske i sagen. Der er tale om 5 klager set i forhold til 9 klager i samme periode i 2017.

Tredje hyppigste klageforhold vedrørte klager over vejledning, klager over manglende koordinering samt klager over mange sagsbehandlerskift. Alle klageforhold med 3 klager.

Årsberetningen for 2017 viste, at antallet af klager over sagsbehandlingen var faldet med 17 procent fra 2016. Tendensen med et fald i antallet af klager fortsætter i 2018, og det ser dermed ud til, at kommunen igen er godt på vej efter en periode i 2016 og de første måneder af 2017 med et stigende antal klager.

I årsberetningen gav jeg anbefalinger til forvaltningen i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og servicen over for borgerne på konkrete områder. Jeg vurderede også, at faldet i antallet af klager tydede på, at de initiativer, som forvaltningen har iværksat og fortsat arbejder med, har haft effekt. Klagerne over sagsbehandlingstiden bør dog give forvaltningen anledning til at overveje nye måder at forbedre sagsbehandlingen på. Det kan være i form af en øget opmærksomhed på kommunikationen med borgerne, så borgerne løbende er orienteret om status i sagsbehandlingen. Det kan også være i form af en øget opmærksomhed på samarbejdet på tværs af organisationen, som kan medvirke til at forkorte sagsbehandlingstiden, fordi borgernes problemer hurtigere bliver afklaret, så de kan komme videre.

Tværfagligt samarbejde har også betydning for udvikling af organisationen som helhed. Gode erfaringer med forbedringsinitiativer i ét center vil også kunne inspirere eller anvendes direkte i et andet center til gavn for både borgere og kommune.

Slagelse, juni 2018

Lone Engly  
Borgerrådgiver