

NOTAT

Borgerrådgiverens kvartalsrapport januar - april 2017

Rådgivning og udbetaling, Afdeling for Voksne

Områdeleder Birgitte Tribler/
Afdelingsleder Helle Guldager
bitri@slagelse.dk

Center for Arbejdsmarked og Integration

Konsulent Jan Eriksen/
Konsulent Gitte Transbøl gittra@slagelse.dk

24. juli 2017

Udvalgsformand Helle Jacobsen har på formandsmødet den 28. juni 2017 ønsket, at der blev set nærmere på bemærkningerne/anbefalingerne fra Borgerrådgiverens 1. kvartals rapport 2017.

Konkret drejer det sig om tendensen til stigning i klager til Borgerrådgiveren over henholdsvis lang sagsbehandlingstid, manglende inddragelse og adfærd.

Udvikling i antal henvendelser til Borgerrådgiveren:

	Vejledning og vejvisning mv.		Klager over sagsbehandling		Klageforhold	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Jobcentret	12	12	8	12	14	15
Center for Børn og Familie (Afd. for voksne)	18	14	6	10	6	14

Borgerrådgiveren anbefaler i kvartalsrapporten, at stigningen i antal klager bør give forvaltningen anledning til at overveje nye måder at forbedre sagsbehandlingen på. Det kan være via en øget opmærksomhed på samarbejde og læring på tværs af organisationen.

Center for Børn og Familie, afdelingen for Voksne:

I Afdelingen for Voksne er der løbende fokus på Borgerrådgiverens anbefalinger, og de inddrages i tilrettelæggelse af daglig drift og udvikling af myndighedsrollen, dels på fagmøder og dels ved individuel sparring.

Lang sagsbehandlingstid:

Når en klage tilgår afdelingens rådgivere klarlægges og redegøres der for sagsforløbet. På baggrund af sagsforløbets varighed, og de konkrete oplysninger der evt. har skullet tilgå sagen, inden der kan træffes en beslutning, vurderes det om der har været tale om en lang sagsbehandlingstid. Denne redegørelse og mere uddybende forklaring sender rådgiveren til borgeren. I nogle tilfælde vil der i det samlede sagsforløb ikke være tale om en lang sagsbehandlingstid set ud fra en forvaltningsretlig synsvinkel, men det er den oplevelse borgeren har haft.

En af årsagerne til, at borgeren kan få en oplevelse af, at der er en lang sagsbehandlingstid er, at nogle af ansøgningerne fra borgerne er mangelfuldt udfyldt, og der mangler den relevante og nødvendige dokumentation for at rådgiveren kan behandle ansøgningen på et oplyst grundlag.

Afdelingen vil bestræbe sig på at øge informationen om sagsbehandlingstiden til borgeren, umiddelbart efter modtagelse af ansøgningen og i behandlingsforløbet af ansøgningen.

Ovenstående indsats favner også borgerrådgiverens registrering af nogle borgeres oplevelse af manglende inddragelse.

Ansattes adfærd:

I 1. kvartal 2017 har Borgerrådgiveren oplyst, at der har været 3 klager fra borgere, der klager over rådgiverens adfærd.

Klagerne drejede sig om:

- Formulering i informationsbrev, som blev opfattet som trussel
- Misforståelse grundet sprogvanskeligheder
- Opfattelse af manglende empati for borgerens situation

Afdelingen for Voksne har naturligvis fokus på de situationer, hvor kommunikationen mellem rådgiver og borger kan være vanskelig. Det har bl.a. medført, at afdelingen har taget initiativ til en mere håndholdt understøttelse af nyansatte socialrådgivere, bl.a. makkerordning med erfarne kolleger.

Afdelingen vil også fremover bestræbe sig på, at borgerne behandles korrekt, respektfuldt og til tiden.

Center for Arbejdsmarked og Integration:

Center for Arbejdsmarked og Integration har i 1. kvartal 2017 oplevet en lille stigning i klager over sagsbehandling i forhold til samme periode sidste år.

Der er i perioden modtaget 7 klager og 5 forslag til forbedring af sagsbehandling gennem Borgerrådgiveren. Ved gennemgang af de 7 klager ses det, at borgeren i de 5 af klagerne har haft en oplevelse af lang sagsbehandlingstid. Det ses endvidere, at klagerne primært udspringer af sager, som omhandler afklaring af arbejdsevne herunder afgørelse om berettigelsen til varigt offentligt forsørgelsesgrundlag. Netop disse sager er naturligt dokumentationskrævende, hvilket ud fra et borgerperspektiv kan virke langvarigt, men set fra et forvaltningsperspektiv nødvendig for at sikre juridisk korrekt afklaring af borgeren. Det vurderes, at dele af klagerne kunne være imødegået med tidsmæssig forventningsafstemning mellem borger og sagsbehandler.

For at styrke vejledningen i Jobcenteret er Jobcenterets Klage- og ankeenhed pr. 1. april 2017 blevet udvidet med en Borgervejlederfunktion. Funktionen støtter borgerne i eksisterende sagsforløb og giver forklaringer på påtænkte afgørelser og fagsprog. Derudover skal den sikre vidensdeling og øget faglighed i centret. Jobcentrets Borgervejlederfunktion samarbejder med Kommunens Borgerrådgiver.

Konkluderende ved gennemgang af de ovenfor nævnte klager vurderes det dog ikke, at øget samarbejde på tværs, kunne have i imødegået klagerne, da varigheden af sagsbehandlingstiden bunder i processuelle forhold.

Begge Centre vil fremover have særligt fokus på forventningsafstemning med borgeren, hvilket vil sige tydeligt at vejlede og orientere borgeren om, hvad der kan være den forventelige sagsbehandlingstid på en behandling af en konkret ansøgning/sag både før og efter, at relevant dokumentation er tilgået sagen.

Borgerrådgiveren anbefaler i kvartalsrapporten øget samarbejde og læring på tværs af Centrene.

Begge centre arbejder, i det omfang at det giver mening i den enkelte sag tværfagligt med henblik på at skabe varige løsninger for den enkelte borger og deres familier. Et eksempel på dette, er den tværfaglige Task force, som arbejder med en helhedsindsats for udsatte børnefamilier med komplekse sociale og økonomiske problemer

Centrene er bevidste om vigtigheden af fælles læring og formidling. På daglig basis bruger centrenes medarbejdere hinanden ikke mindst i de løbende projekter, som centrene arbejder med til fordel for borgeren.

Centrene har også fremadrettet fokus på læring og samarbejde på tværs.