

# Borgerrådgiveren



Rapport for perioden  
1. maj til 31. august 2015

**Indholdsfortegnelse**

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

## Rapport fra borgerrådgiveren

### 1. maj til 31. august 2015

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 borgerrådgiverens årsberetning, som aflægges efter årets afslutning.

Borgerrådgiverens årsberetninger indeholder afsnit om baggrund for og formålet med borgerrådgiveren samt borgerrådgiverens 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 og med august 2015 været i alt 104 henvendelser til Borgerrådgivningen. Til sammenligning kan nævnes, at der i 2012 var 115 henvendelser, i 2013 138 henvendelser og i 2014 100 henvendelser i samme periode.

Af de 104 henvendelser er 84 registreret på den enkelte borger og det enkelte center. De øvrige 20 henvendelser er ikke registreret på centre, fordi sagsbehandlingen har været forholdsvis beskeden og primært har drejet sig om at henvise borgeren til rette sted (også uden for kommunen) eller at vejlede generelt om regler.

Rapportens statistik bygger på de 84 henvendelser, som er registreret på de enkelte borgere og centre.

### Henvendelser mv. fordelt på centre

De grå felter angiver, hvad henvendelserne har drejet sig om

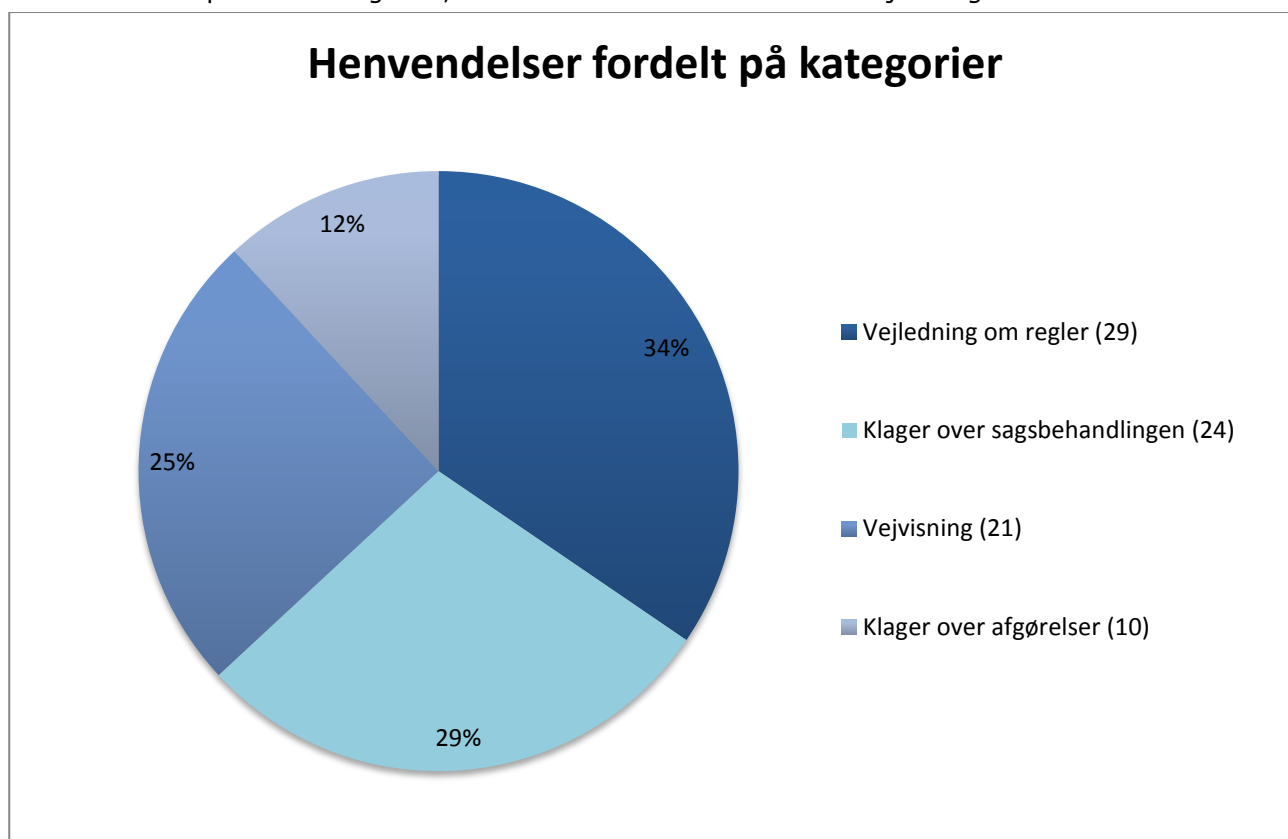
Centre	Henvendelser	Vejledning	Vejvisning	Hjælp til at klage over afgørelser	Klager over sagsbehandlingen	Klageforhold*
Jobcentret	19	9	4	3	3	3
Center for Børn og Familie • Rådgivning og Udbetaling	17	6	1	3	7	8
Center for Børn og Familie • Socialfagligt område	14	5	2	1	6	8
Center for Sundhed og Omsorg	6	0	2	2	2	2
Andet	9	3	6	0	0	0

<b>Center for Handicap og Psykiatri</b>	<b>9</b>	4	1	1	3	3
<b>Center for Teknik og Miljø</b>	<b>8</b>	1	4	0	3	4
<b>Center for Innovation og Karriere</b>	<b>1</b>	0	1	0	0	0
<b>Center for Uddannelse</b>	<b>1</b>	1	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>84</b>	29	21	10	24	28

\*én klage over sagsbehandlingen kan indeholde flere klageforhold. Dvs én borger kan fx klage over både manglende partshøring og lang sagsbehandlingstid

### Henvendelseskategorier

Henvendelser opdeles i kategorier, efter hvad henvendelsen i overvejende grad vedrører.



### Vejledning og vejvisning

Når en borger henvender sig til Borgerrådgivningen, kan henvendelsen dreje sig om, at borgeren ønsker råd og vejledning – det kan generel vejledning på et bestemt område eller usikkerhed om rettigheder. Det kan også være, at borgeren er i tvivl om forvaltningens vejledning.

### Klager over afgørelser og over sagsbehandlingen

Henvendelsen kan også skyldes, at borgeren er utilfreds med sagsbehandlingen i forbindelse med en konkret afgørelse. Hvis borgeren kan eller allerede har klaget til en administrativ klageinstans, har borgerrådgiveren ikke beføjelse til at behandle klagen. I stedet kan borgerrådgiveren yde borgeren bistand i forbindelse med klagen, hvilket er gjort i 10 sager i perioden fra maj til august. De øvrige 24 henvendelser om klager over sagsbehandlingen er behandlet i borgerrådgiverens regi, og de fleste klager er blevet sendt videre til de relevante centre, som har fået lejlighed til at komme med bemærkninger til sagen og i første omgang give borgeren et svar på klagen. Centret skal samtidig sende en kopi af svaret til borgerrådgiveren.

I enkelte tilfælde vælger borgeren, at klagen ikke skal oversendes til et center, men i stedet bruges som et forslag til forbedring af sagsbehandlingen. Disse forslag drøfter borgerrådgiveren efterfølgende på opfølgingsmøder med centrene.

Siden 2014 har borgerrådgiveren i større omfang gjort brug af en mere uformel og direkte dialog med centrene for at sikre borgerne en hurtigere kontakt og dermed muligheden for at få afklaret et enkelt spørgsmål eller måske få ryddet en misforståelse af vejen. Borgerne har givet udtryk for tilfredshed med et hurtigt svar og flere har oplyst, at de føler sig taget alvorligt. Lederne giver udtryk for, at de hurtigt kan sørge for, at borgeren kontaktes. På grund af de positive tilbagemeldinger har borgerrådgiveren valgt at fortsætte denne dialogform, som betyder, at færre sager oversendes til skriftlig besvarelse i centrene.

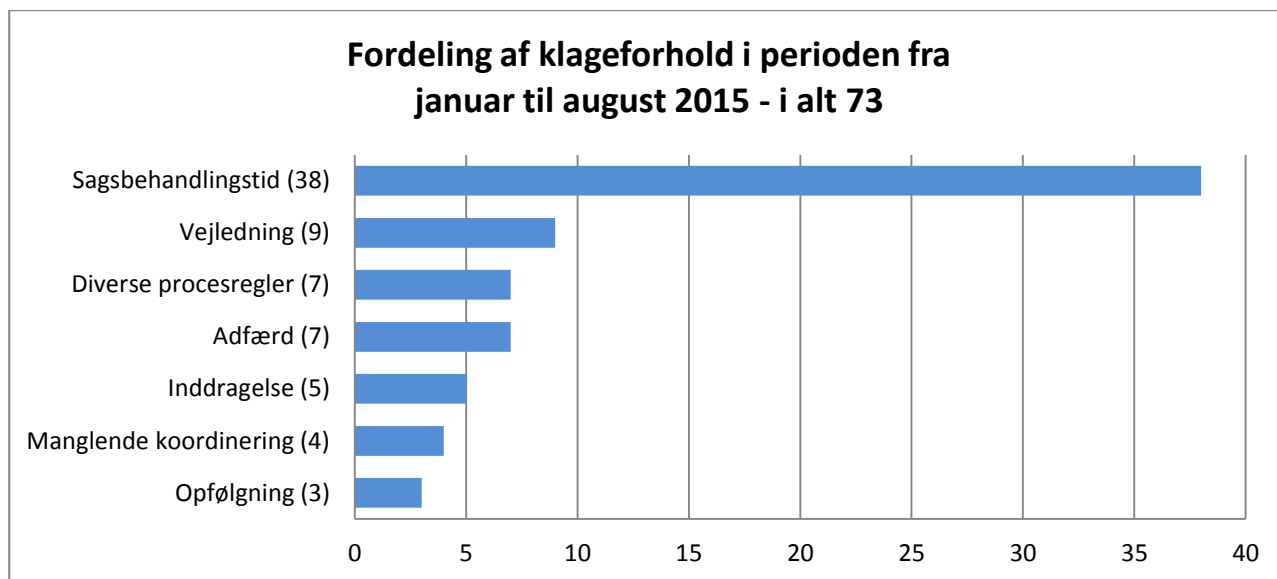
### **Klageforhold**

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 for lang sagsbehandlingstid og utilstrækkelig vejledning.

I perioden fra 1. maj til 31. august 2015 har borgerne klaget over i alt 28 forhold. Det er en nedgang i det samlede antal klager på 38 procent set i forhold til de første 4 måneder af 2015. Der er ligeledes tale om en nedgang i antallet af klager over lang sagsbehandlingstid fra 24 klager i de første 4 måneder til 15 i denne periode. Når en borger klager over sagsbehandlingstiden, kan det både dreje sig om sagsbehandlingstiden, før der træffes en afgørelse, og om sagsbehandlingstiden, inden borgeren får svar på sin henvendelse.

For at få et bedre overblik over klagernes fordeling i 2015 er de 45 klager fra januar til april 2015 sammenlagt med denne periodes 28 klager. De i alt 73 klager fremgår af diagrammet på næste side.

Til sammenligning kan nævnes, at antallet af klager i de første 8 måneder af 2014 var 119.



### Indsatser

Borgerrådgiveren har til opgave dels at bistå borgerne og dels at medvirke generelt til forbedringer af sagsbehandling og service i kommunen. Borgerrådgiveren har i den forløbne periode holdt opfølgingsmøder med centre på baggrund af borgernes henvendelser, og der er planlagt flere møder med centrene i den kommende tid. I juni blev Handicaprådet orienteret om borgerrådgiverens arbejde.

### Vurdering og konklusion

Antallet af klager over sagsbehandlingen faldt med 38 procent fra 1. periode (januar til april) til 2. periode (maj til august) i år og er i sig selv et tegn på en positiv udvikling.

Som påpeget i tidligere rapporter er en afrapportering for en 4 måneders periode ikke nødvendigvis et fuldt retvisende billede af forvaltningen, men de løbende rapporter kan beskrive de tendenser, der viser sig inden for visse klageforhold, fx lang sagsbehandlingstid, og udviklingen i antallet af henvendelser vedrørende de enkelte centre.

Ved at samle antallet af klager i de første 8 måneder af 2015 er det muligt at se udviklingen over en længere periode. Med 38 ud af 73 klager – 52 procent - udgør klagerne over lang sagsbehandlingstid fortsat den største del af klagerne i de første 8 måneder af 2015. Men antallet af klager er faldet, både set i forhold til samme periode i 2014 og særligt over de seneste 4 måneder.

Næst hyppigste klageforhold vedrørte borgernes klager over mangelfuld vejledning, hvor 9 borgere henvendte sig. 7 borgere klagede over medarbejdernes adfærd.

Tendensen er dermed et faldende antal klager over sagsbehandlingen som et hele, ligesom antallet af klager over lang sagsbehandlingstid særligt de seneste 4 måneder er faldende.

Der er tale om en positiv udvikling med et faldende antal klager, og det kan dermed tyde på, at forvaltningens initiativer til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen har haft effekt.

Slagelse, den 8. oktober 2015

Lone Engly  
Borgerrådgiver