

Borgerrådgiveren

Rapport for januar til april 2017



Indholdsfortegnelse

| | |
|-------------------------------------|---------------|
| Statistik..... | side 3 |
| Henvendelser til borgerrådgiveren | |
| Henvendelseskategorier | |
| Henvendelser fordelt på centre | |
| Klageforhold | |
| Indsatser | |
| Konklusion og vurdering..... | side 6 |

Rapport fra borgerrådgiveren 1. januar til 30. april 2017

Rapporten afgives for de første 4 måneder i 2017 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. Rapporten er en del af borgerrådgiverens orientering til Byrådet i løbet af året og suppleres af årsberetningen, som aflægges efter årets afslutning.

Der har i de første 4 måneder i 2017 været i alt 116 henvendelser til Borgerrådgivningen. Antallet af henvendelser er på samme niveau som i januar til april 2016.

Der er i samme periode registreret 53 klager, hvilket er en stigning på 15 procent i forhold til samme periode sidste år, hvor antallet af klager var 46.

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

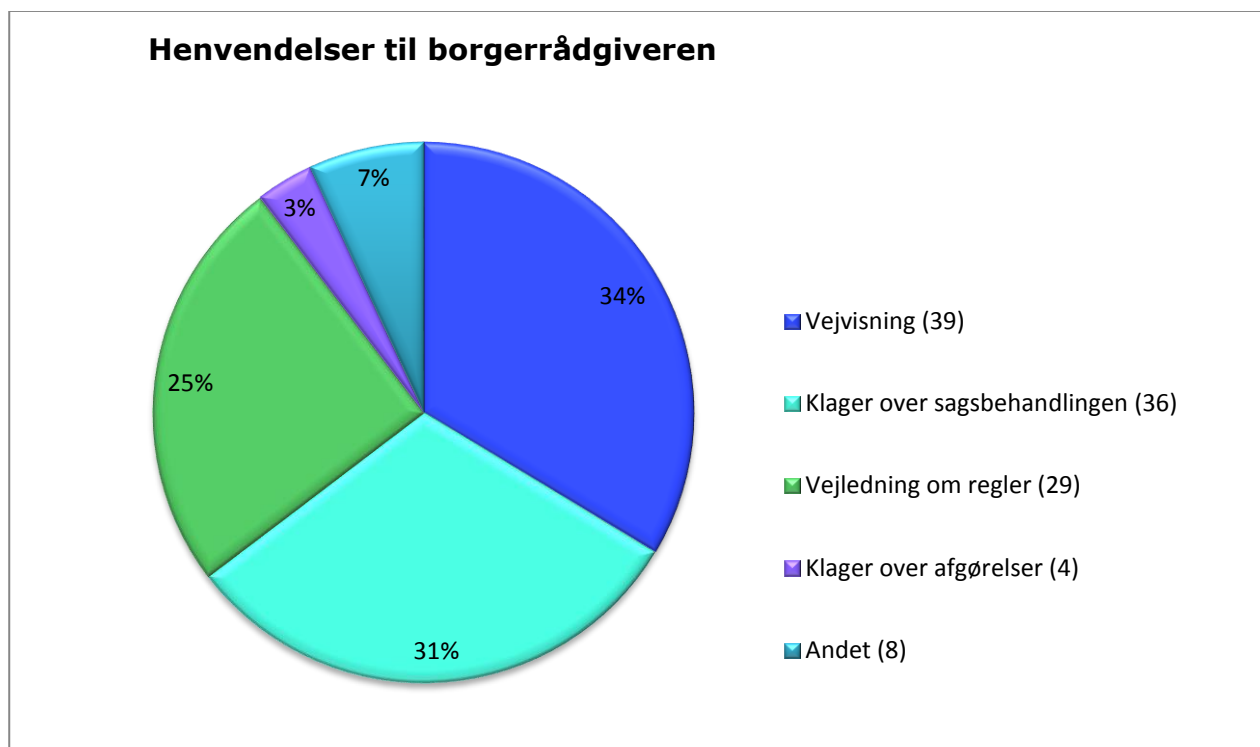
Der har i perioden været i alt 116 henvendelser til Borgerrådgivningen.

Af de 116 henvendelser er 93 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 23 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.

Rapportens statistik bygger på de 93 henvendelser, som er registreret på de enkelte borgere og centre.

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 116 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 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 herefter vurdere sagen. Hvis borgeren kan eller allerede har klaget til en administrativ klageinstans, 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

Af skemaet nedenfor fremgår de 93 henvendelser, der er registreret på de enkelte centre.

Kolonne 1 omfatter det samlede antal henvendelser i 2016 og 2017.

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

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

| Centre | Henvendelser i alt ¹ (1) | | Vejledning og vejvisning mv. (2) | | Klager over sagsbehandling (3) | | Klageforhold (4) | |
|--|-------------------------------------|-----------|----------------------------------|-----------|--------------------------------|-----------|------------------|-----------|
| | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 |
| Jobcentret | 20 | 24 | 12 | 12 | 8 | 12 | 14 | 15 |
| Center for Kultur, Fritid og Borgerservice | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Center for Børn og Familie (Afd. for voksne) | 24 | 24 | 18 | 14 | 6 | 10 | 6 | 14 |
| Center for Børn og Familie (Afd. for børn og unge) | 11 | 12 | 5 | 3 | 6 | 9 | 13 | 18 |
| Andet | 20 | 5 | 20 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Center for Sundhed og Ældre | 8 | 8 | 4 | 8 | 4 | 0 | 5 | 0 |
| Center for Handicap og Psykiatri | 6 | 6 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 |
| Center for Teknik og Miljø | 6 | 6 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 |
| Center for HR | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Center for Skole | 3 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Center for Økonomi | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ledelsessekretariatet | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| I alt | 102 | 93 | 71 | 57 | 31 | 36 | 46 | 53 |

Klageforhold

I de første 4 måneder af 2017 har 36 personer henvendt sig til borgerrådgiveren med klager over sagsbehandlingen. Der er klaget over i alt 53 forhold.

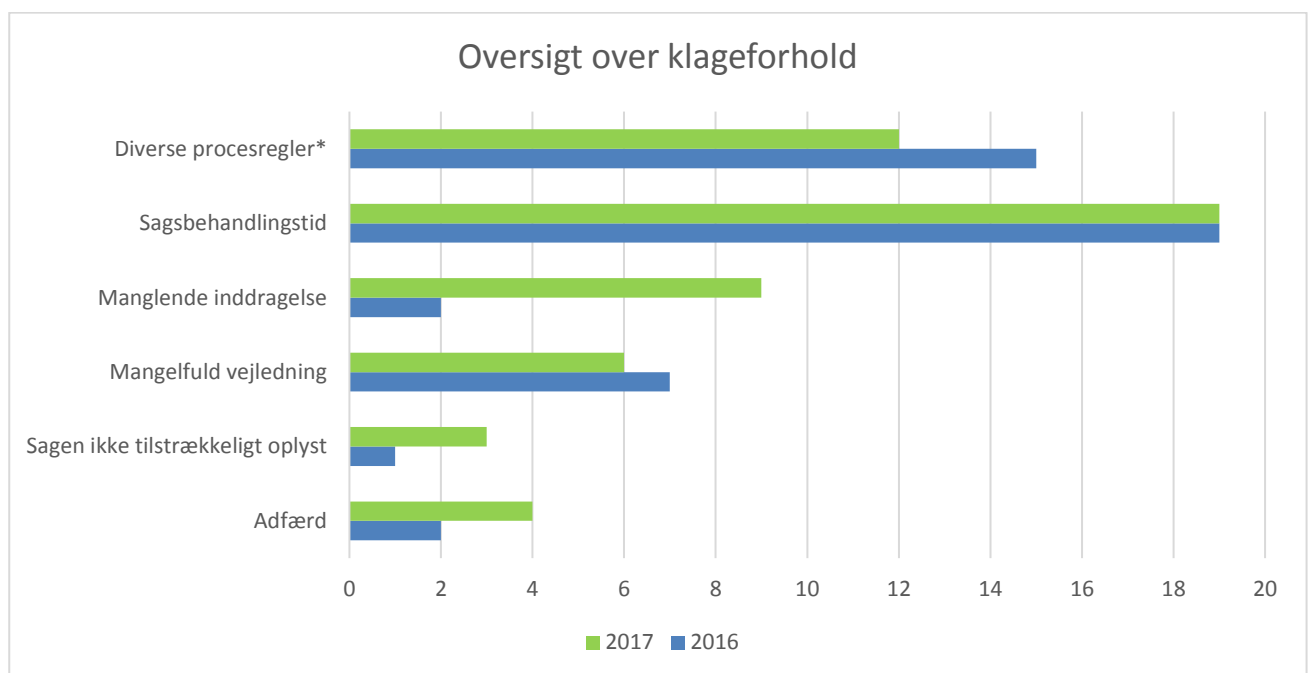
De fleste klager bliver sendt videre til de relevante centre, som skal have lejlighed til at komme med bemærkninger til sagen og i første omgang give borgeren et svar på klagen. Videresendelsen kan også være af en mere uformel karakter, hvor borgerrådgiveren beder centret afklare en problemstilling og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

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

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.

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.

Fordelingen af de 53 klageforhold fremgår af diagrammet nedenfor. Til sammenligning er angivet antallet af klager (i alt 46) for den tilsvarende periode i 2016.



*Diverse procesregler omfatter klageforhold, hvor der i 2017 kun har været 1-2 henvendelser fra borgerne, det kan fx være klage over aktindsigt, manglende koordinering og sagsbehandlerskift

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 være relevant at se nærmere på stigningen i antallet af klager over, at borgerne ikke føler sig inddraget i sagen, medarbejdernes adfærd over for borgerne samt et uændret antal klager over sagsbehandlingstiden. Derudover vil det tværfaglige samarbejde være i fokus.

Konklusion og vurdering

I de første 4 måneder af 2017 udgjorde klagerne over lang sagsbehandlingstid den største del af klagerne med 19 ud af et samlet antal klager på 53, svarende til 36 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 9 klager over manglende inddragelse set i forhold til 2 klager sidste år.

Tredje hyppigste klageforhold vedrørte klager over vejledning. Klagerne kan skyldes, at borgerne ikke mener at være vejledt tilstrækkeligt om deres rettigheder og pligter. Der er tale om 6 klager over mangelfuld vejledning set i forhold til 7 klager sidste år.

Årsberetningen for 2016 viste, at antallet af klager over sagsbehandlingen var steget med 14 procent fra 2015. Det ser ud til, at tendensen med en stigning i antallet af klager fortsætter i 2017.

Selvom en rapport for en 4 måneders periode alene kan vise tendenser, er det bekymrende, at stigningen i antallet af klager fortsætter.

Det bør give forvaltningen anledning til at overveje nye måder at forbedre sagsbehandlingen på. Det kan være en øget opmærksomhed på samarbejde og læring på tværs af organisationen.

I årsberetningen gav jeg anbefalinger til forvaltningen i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og servicen over for borgerne på konkrete områder. Derudover gav jeg også anbefalinger om et øget fokus på at skabe arbejdsprocesser, hvor borgernes sager løses ved tværfagligt samarbejde og på værdien af læring på tværs af organisationen. Tværfagligt samarbejde giver mulighed for en bedre og hurtigere afklaring af borgerens problemer og har samtidig betydning for udvikling af organisationen som helhed. Gode erfaringer med forbedringsinitiativer i ét center vil kunne inspirere eller direkte anvendes i et andet center, ligesom fælles udviklings samarbejder kan være til gavn for hele organisationen.

Set i lyset af det stigende antal klager vil det tværfaglige samarbejde være et emne, som jeg vil have særlig fokus på i min kontakt med centrene i den kommende tid.

Slagelse, den 6. juni 2017

Lone Engly
Borgerrådgiver