

Borgerrådgiveren

Rapport for maj til august 2017



Indholdsfortegnelse

Statistik.....	side 3
Henvendelser til borgerrådgiveren	
Henvendelseskategorier	
Henvendelser fordelt på centre	
Klageforhold	
Indsatser	
Sammenfatning.....	side 6

Rapport fra borgerrådgiveren

1. maj til 31. august 2017

Rapporten afgives for 2. periode i 2017 og indeholder en 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 fra 1. maj til 31. august 2017 været i alt 100 henvendelser til Borgerrådgivningen. Antallet af henvendelser er lavere end i samme periode i 2016, hvor der var 113 henvendelser.

Der er i samme periode registreret 28 klager, hvilket er lidt færre end i samme periode sidste år, hvor antallet af klager var 33.

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

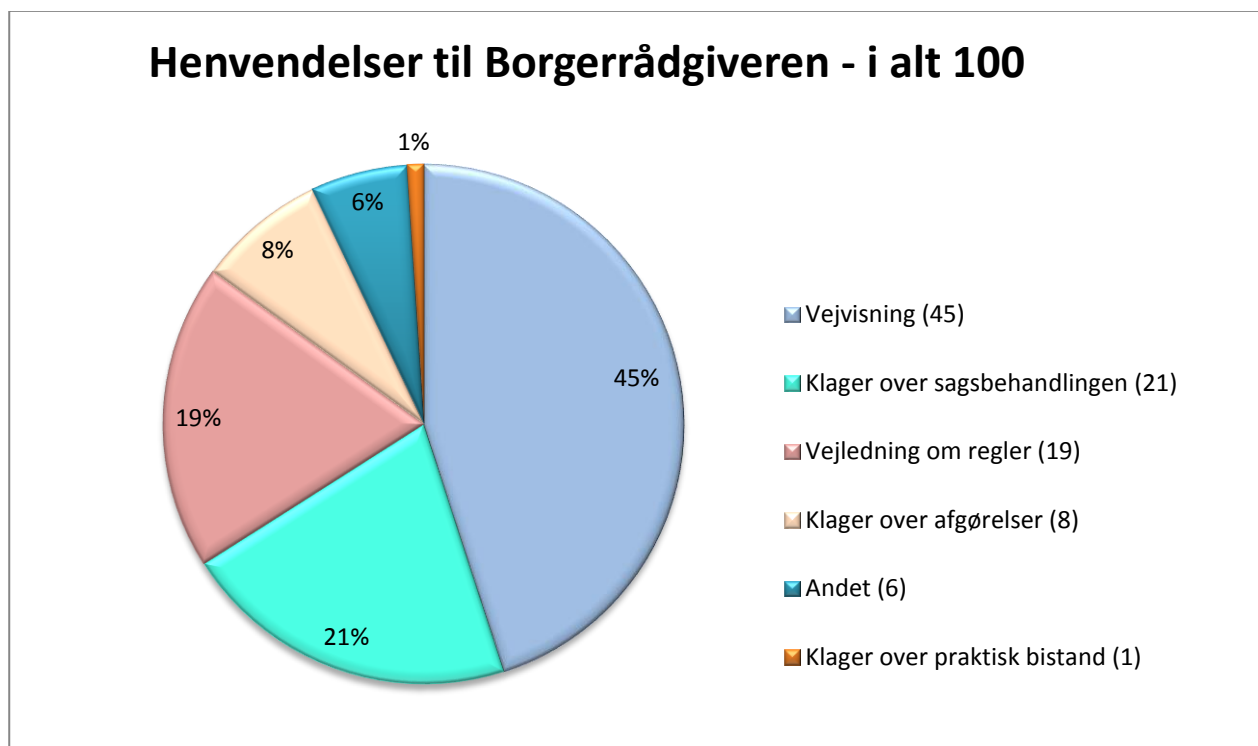
Der har i perioden været i alt 100 henvendelser til Borgerrådgivningen.

Af de 100 henvendelser er 81 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 19 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 81 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 primært handler om. Diagrammet viser fordelingen af de 100 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 – fra maj til august 2017

Af skemaet nedenfor fremgår de 81 henvendelser, der er registreret på de enkelte centre. Til sammenligning er indsat antallet af henvendelser i samme periode i 2016.

Kolonne 1 omfatter det samlede antal henvendelser fra maj til august.

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 ² (3)		Klageforhold (4)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Jobcentret	18	18	12	11	6	7	10	10
Center for Kultur, Fritid og Borgerservice	3	2	2	2	1	0	2	0
Center for Børn og Familie (Afd. for voksne)	14	14	11	12	3	2	4	2
Center for Børn og Familie (Afd. for børn og unge)	14	15	10	8	4	7	10	10
Andet	18	7	18	7	0	0	0	0
Center for Sundhed og Ældre	8	7	6	6	2	1	2	1
Center for Handicap og Psykiatri	5	8	3	7	2	1	2	1
Center for Teknik og Miljø	5	5	3	4	2	1	3	1
Center for HR	1	0	1	0	0	0	0	0
Center for Skole	1	4	1	2	0	2	0	3
Center for Økonomi	2	0	2	0	0	0	0	0
Ledelsessekretariatet	1	1	1	1	0	0	0	0
I alt	90	81	70	60	20	21	33	28

Klageforhold

21 personer har henvendt sig til borgerrådgiveren med klager over sagsbehandlingen. Der er klaget over i alt 28 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

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

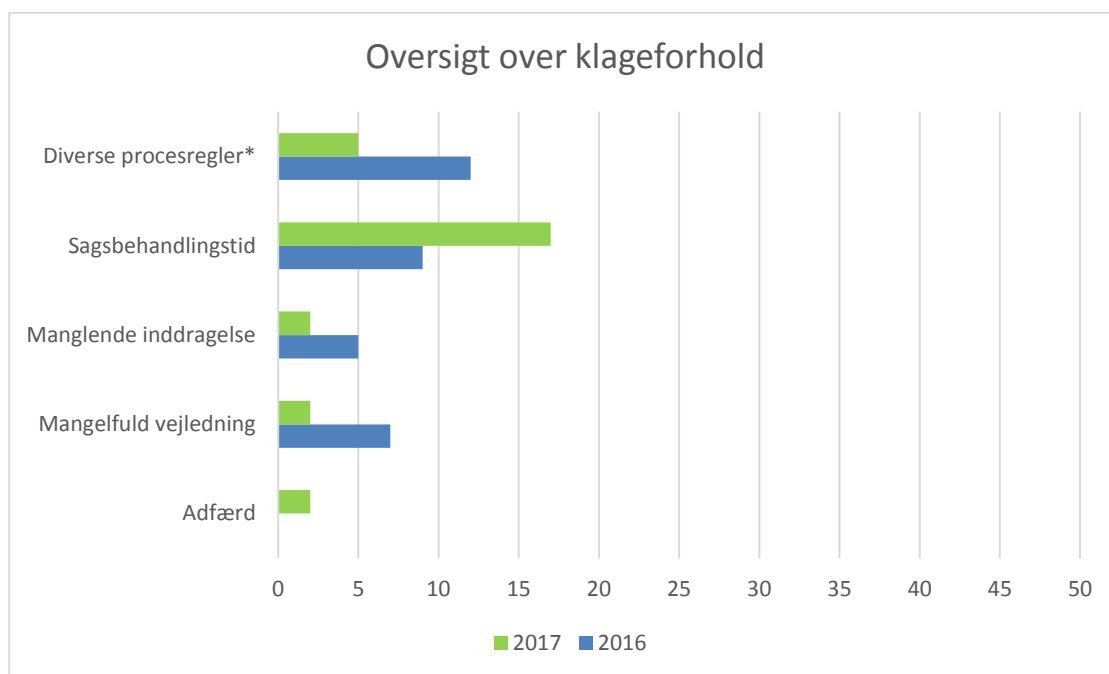
² Klager over sagsbehandlingen angiver det antal borgere, der henvender sig for at klage. En borger kan godt klage over flere forhold, fx over både lang sagsbehandlingstid og manglende inddragelse i sagen. Derfor kan antallet af klageforhold være større end antallet af "klager over sagsbehandlingen"

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.

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 28 klageforhold fremgår af diagrammet nedenfor. Til sammenligning er angivet antallet af klager (i alt 33) 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 er det relevant at se nærmere på stigningen i sagsbehandlingstiden. Derudover vil det tværfaglige samarbejde, som også har indflydelse på sagsbehandlingstiden, være i fokus.

Sammenfatning

I perioden fra maj til august 2017 udgjorde klagerne over lang sagsbehandlingstid langt den største del af klagerne med 17 ud af et samlet antal klager på 28, svarende til 61 procent.

De øvrige klageforhold var bredt fordelt med ganske få klager over ansattes adfærd, over utilstrækkelig vejledning om rettigheder og pligter samt over utilstrækkelig inddragelse i sagsforløbet. Særligt klagerne over vejledningen og inddragelsen viste en positiv tendens med et klart fald i antallet.

Antallet af klager over sagsbehandlingen steg samlet set med 14 procent fra 2015 til 2016. Det samlede antal klager i den senest opgjorte periode (maj-august) viser dog et beskedent fald set i forhold til samme periode i 2016.

En rapport for en 4 måneders periode kan alene vise tendenser, men det er positivt, at stigningen i det samlede antal klager ikke er fortsat. Derimod er det bekymrende, at antallet af klager over sagsbehandlingstiden er steget – og det bør give forvaltningen anledning til at øge sit fokus på dette område.

Det kan fx være et øget fokus på at skabe arbejdsprocesser, hvor borgernes sager løses ved tværfagligt samarbejde, hvilket giver mulighed for en bedre og hurtigere afklaring af borgernes problemer. Det kan også være i kommunikationen med borgerne, hvor forventningsafstemning omkring varigheden af et sagsforløb og kontakt til borgerne, hvis en sag forsinkes, kan være med til at give borgerne en forståelse for sagsbehandlingstiden. Kontakten til borgeren viser respekt for borgerens situation, og det er min opfattelse, at de fleste borgere har forståelse for, at sagsbehandlingen kan trække ud – hvis de får en forklaring på det.

Slagelse, den 10. oktober 2017

Lone Engly
Borgerrådgiver