

# Borgerrådgiveren

## i Slagelse Kommune

Rapport for perioden januar til april 2016



## Indholdsfortegnelse

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

## Rapport fra borgerrådgiveren 1. januar til 30. april 2016

Rapporten afgives for de første 4 måneder i 2016 og indeholder statistiske oplysninger om henvendelserne til borgerrådgiveren samt indsatsen på området. Rapporten er en del af borgerrådgiverens orientering til Byrådet i løbet af året og suppleres af årsberetningen, som aflægges efter årets afslutning.

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 de første 4 måneder i 2016 været i alt 116 henvendelser til Borgerrådgivningen.

Til sammenligning kan nævnes, at antallet af henvendelser i samme periode i 2013 var 101, i 2014 128 og i 2015 133.

Af de 116 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 14 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 102 henvendelser, som er registreret på de enkelte borgere og centre.

#### Henvendelser mv. fordelt på centre

Centre	Henvendelser <sup>1</sup>	Vejledning og vejvisning mv.	Klager over sagsbehandlingen	Klageforhold
Jobcentret	20 (39) <sup>2</sup>	12 (19)	8 (20)	14 (31)
Borgerservice	1 (-)	1 (-)	0 (-)	0 (-)
Center for Børn og Familie (Afd. for voksne)	24 (20)	18 (16)	6 (4)	6 (5)
Center for Børn og Familie (Afd. for børn og unge)	11 (7)	5 (6)	6 (1)	13 (2)
Andet	20 (9)	20 (9)	0 (0)	0 (0)

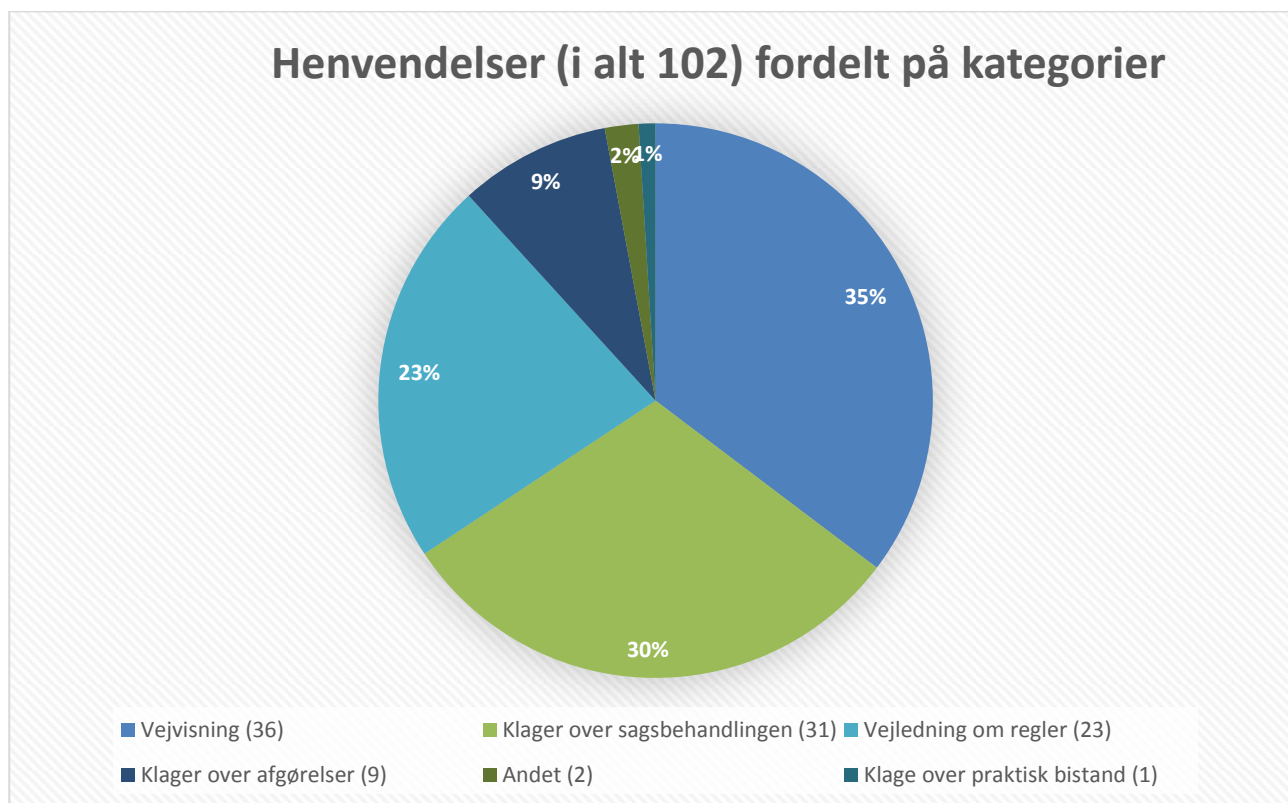
<sup>1</sup> Henvendelser i alt vedr. det enkelte center (incl. vejledning, vejvisning mv. og klager over sagsbehandlingen)

<sup>2</sup> Tallet i ( ) angiver antallet af henvendelser mv. for samme periode i 2015

Center for Sundhed og Omsorg	8 (10)	4 (7)	4 (3)	5 (4)
Center for Handicap og Psykiatri	6 (6)	2 (5)	4 (1)	4 (1)
Center for Teknik og Miljø	6 (4)	3 (3)	3 (1)	4 (1)
Center for Innovation og Karriere	1 (2)	1 (1)	0 (1)	0 (1)
Center for Uddannelse	3 (2)	3 (2)	0 (0)	0 (0)
Center for Økonomi	2 (1)	2 (1)	0 (0)	0 (0)
<b>I alt</b>	<b>102 (101)</b>	<b>71 (70)</b>	<b>31 (31)</b>	<b>46 (45)</b>

### Henvendelseskategorier

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



### 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.

### **Klager over praktisk bistand og "andet"**

Praktisk bistand kan angå de situationer, hvor borgeren klager over udførelsen af den bevilling, som borgeren har fået. Det kan fx være utilfredshed med rengøring. "Andet" angår de situationer, som ikke vedrører råd og vejledning eller klager. Det kan også angå situationer, hvor borgerens problemer hører under andre myndigheder.

### **Klageforhold**

Borgerrådgiveren har i de første 4 måneder i 2016 modtaget 31 klager over sagsbehandlingen.

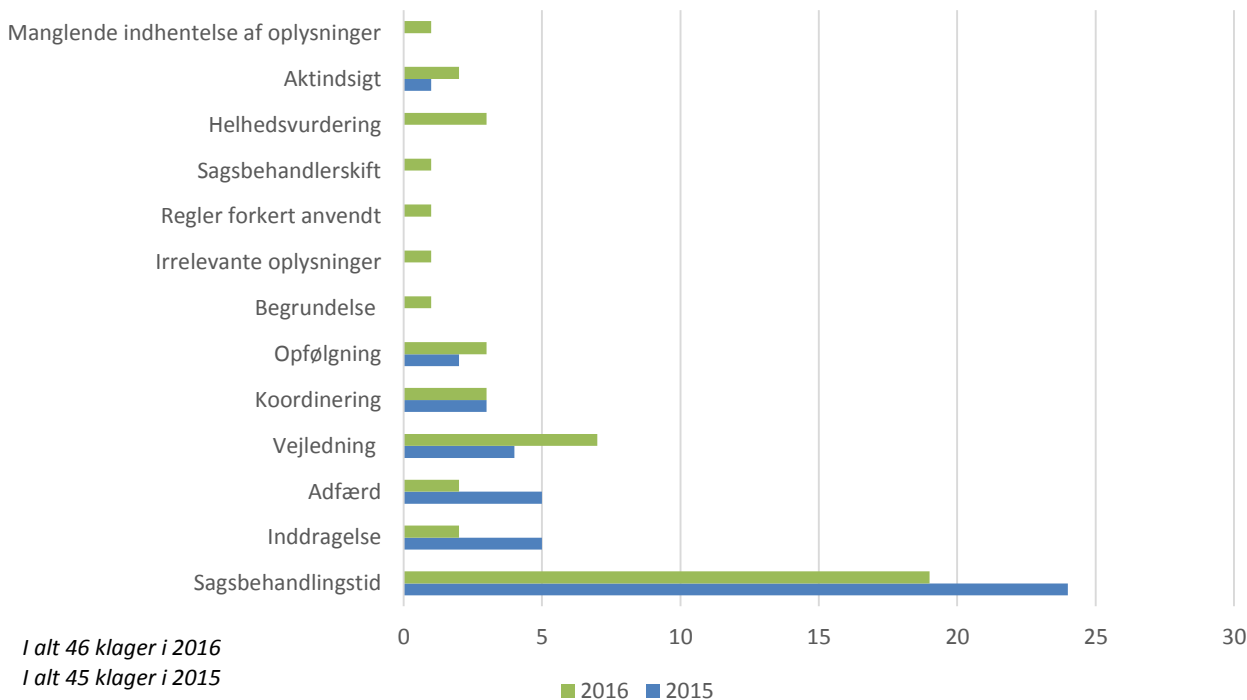
De fleste klager bliver sendt videre til de relevante centre, som skal have lejlighed til at komme med bemærkninger til sagen og i første omgang give borgeren et svar på klagen. Centret skal samtidig sende en kopi af svaret til borgerrådgiveren. Siden 2014 har borgerrådgiveren i større omfang brugt en 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. På grund af tilbagemeldinger fra både borgere og ledere om den positive effekt af denne dialogform, har borgerrådgiveren valgt at fortsætte den.

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.

I årets første 4 måneder har borgerne klaget over i alt 46 forhold. Fordelingen af klageforholdene fremgår af diagrammet nedenfor. Til sammenligning er angivet antallet af klager for den tilsvarende periode i 2015.

### Oversigt over klageforhold



### Indsatser

Borgerrådgiverens møder med centrene i februar og marts måned drejede sig primært om opfølgning på borgerrådgiverens årsberetning for 2015.

Siden 12. april har borgerrådgiveren i samarbejde med Kommunikation og Marketing givet gode råd på Slagelse Kommunes Facebook-profil. Borgerrådgiveren sætter fokus på de problemstillinger, som borgerne ofte henvender sig om. Formålet er at give flere borgere mulighed for at orientere sig om deres rettigheder og pligter ved kontakten med kommunen.

### Vurdering og konklusion

Min afrapportering til Byrådet bygger på borgernes henvendelser til mig. Det er værd at bemærke, at borgerne også har mulighed for at henvende sig andre steder i kommunen, fx til ledere og til borgmesteren.

En rapport for en 4 måneders periode er ikke nødvendigvis et fuldt retvisende billede af administrationens sagsbehandling. Rapporten kan dog være med til at beskrive de tendenser, der viser sig for antallet af henvendelser omkring et enkelt center eller inden for visse typer af klager, fx lang sagsbehandlingstid.

Antallet af henvendelser i Borgerrådgivningen i de første 4 måneder af 2016 faldt med 13 procent i forhold til samme periode sidste år.

Klagerne over lang sagsbehandlingstid udgjorde den største del af klagerne med 19 ud af et samlet antal klager på 46, svarende til 41 procent. Der er tale om et fald i forhold til samme periode sidste år, hvor 24 ud af 45 klager drejede sig om lang sagsbehandlingstid, svarende til 53 procent.

Set i lyset af, at klager over lang sagsbehandlingstid samlet set udgjorde 48 procent af det samlede antal klager i 2015 tyder det på, at den positive udvikling med et faldende antal klager fortsætter.

Næst hyppigste klageforhold vedrørte borgernes klager over, at de ikke har fået tilstrækkelig vejledning om deres mulighed for at få hjælp. Der er tale om 7 klager, svarende til 15 procent. Der er tale om flere klager end for samme periode i 2015, hvor der var 4 klager over vejledningen.

3 borgere klagede over, at der ikke var tilstrækkelig opfølgning i deres sag, ligesom 3 borgere klagede over, at der ikke var foretaget en helhedsvurdering af deres situation og behov for hjælp. Der er i begge tilfælde tale om et meget begrænset antal.

På grund af antallet af klager over sagsbehandlingstiden vil jeg i 2016 fortsat have særlig fokus på området og de forbedringsinitiativer, som administrationen iværksætter.

Slagelse, den 12. maj 2016

Lone Engly  
Borgerrådgiver