

# Borgerrådgiveren

Rapport for maj til august 2018



## Indholdsfortegnelse

<b>Statistik.....</b>	<b>side 3</b>
Henvendelser til borgerrådgiveren	
Henvendelseskategorier	
Henvendelser fordelt på centre	
Klageforhold	
Indsatser	
<b>Sammenfatning.....</b>	<b>side 6</b>

## Rapport fra borgerrådgiveren 1. maj til 31. august 2018

Rapporten afgives for 2. periode i 2018 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 2018 været i alt 116 henvendelser til Borgerrådgivningen. Antallet af henvendelser er højere end i samme periode i 2017, hvor der var 100 henvendelser.

Der er i samme periode registreret 29 klager, hvilket er på samme niveau som sidste år.

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

<https://www.slagelse.dk/kommunen/borgerraadgiver/borgerraadgiver>

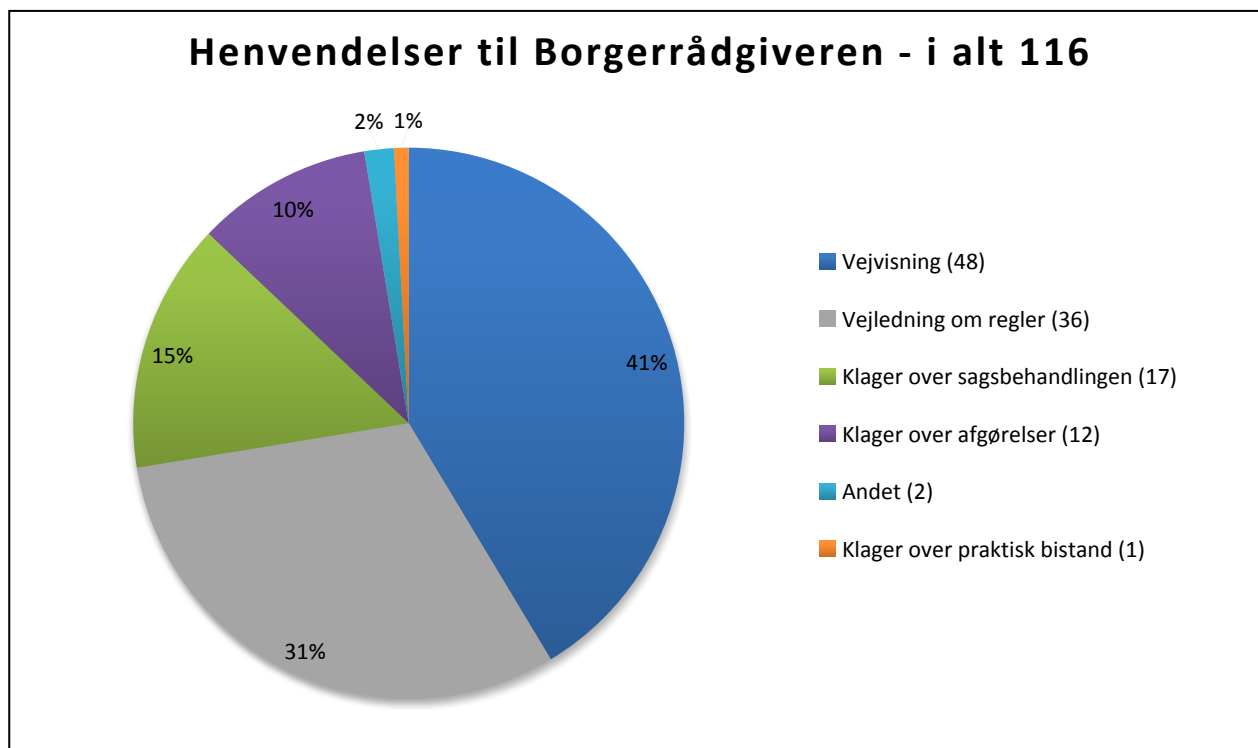
## **Statistik**

### **Henvendelser til borgerrådgiveren**

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

## Henvendelseskategorier

Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, bliver henvendelsen registreret efter det emne, som henvendelsen primært handler om. Se diagrammet nedenfor.



### 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 2018

Af skemaet nedenfor fremgår de 102 henvendelser, der er registreret på de enkelte centre. Til sammenligning er indsat antallet af henvendelser i samme periode i 2017.

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 <sup>1</sup> (1)		Vejledning og vejvisning mv. (2)		Klager over sagsbehandling <sup>2</sup> (3)		Klageforhold (4)	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Jobcentret	23	18	15	11	8	7	14	10
Center for Kultur, Fritid og Borgerservice	6	2	4	2	2	0	2	0
Rådgivning og Udbetaling	24	14	23	12	1	2	1	2
Center for Børn og Unge	7	19	5	10	2	9	5	13
Andet	5	7	5	7	0	0	0	0
Center for Sundhed og Ældre	12	7	10	6	2	1	4	1
Center for Handicap og Psykiatri	11	8	9	7	2	1	3	1
Center for Teknik og Miljø	12	5	12	4	0	1	0	1
Stab for Økonomi og Digitalisering	2	0	2	0	0	0	0	0
Stab for Ledelse, Udvikling og HR	0	1	0	1	0	0	0	0
<b>I alt</b>	<b>102</b>	81	<b>85</b>	60	<b>17</b>	21	<b>29</b>	28

### Klageforhold

17 personer har henvendt sig til borgerrådgiveren med klager over sagsbehandlingen. Der er klaget over i alt 29 forhold. Når en borger henvender sig for at klage over sagsbehandlingen, kan der være flere forhold, som borgeren er utilfreds med. Det kan fx være, at borgeren er utilfreds med sagsbehandlingstiden og med, at der har været mange sagsbehandlerskift.

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

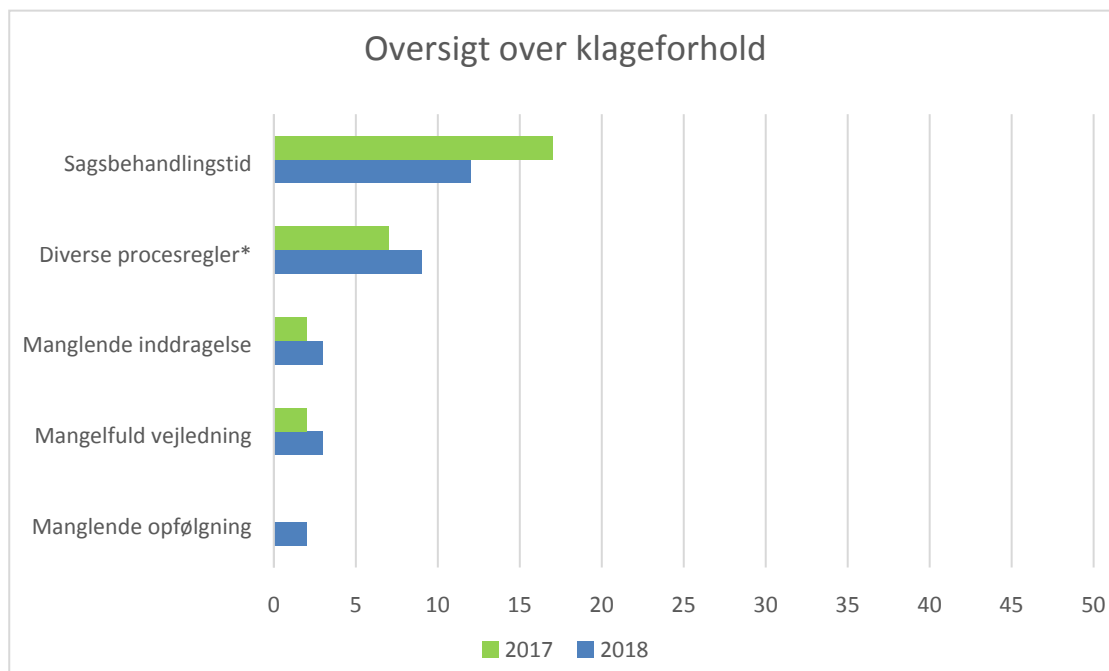
<sup>1</sup> Henvendelser i alt omfatter vejledning om regler, vejvisning mv. samt klager over sagsbehandling. Klageforhold indgår ikke i antallet af henvendelser

<sup>2</sup> 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.

Fordelingen af de 29 klageforhold fremgår af diagrammet nedenfor. Til sammenligning er angivet antallet af klager (i alt 28) for den tilsvarende periode i 2017.



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

### Indsatser

Borgerrådgiveren orienterer centrene om de henvendelser, som borgerrådgiveren har modtaget for de enkelte områder, og borgerrådgiveren vil normalt holde opfølgingsmøder med de centre, som flest borgere har henvendt sig om.

### Sammenfatning

I perioden fra maj til august 2018 udgjorde klagerne over lang sagsbehandlingstid den største del af klagerne med 12 ud af et samlet antal klager på 29, svarende til 41 procent. Der er tale om et fald fra sidste år, hvor der var 17 klager i samme periode.

De øvrige klageforhold var bredt fordelt, herunder med enkelte klager over utilstrækkelig vejledning (om rettigheder og pligter); over utilstrækkelig inddragelse i sagsforløbet og over manglende opfølgning i sagen.

Antallet af henvendelser til borgerrådgiveren er steget i forhold til samme periode i 2017 – fra 100 til 116 henvendelser. Stigningen skyldes primært, at flere borgere har henvendt sig og ønsket vejledning om regler, hjælp til at finde rundt i det kommunale system og hjælp til at klage over afgørelser.

Som nævnt i tidligere rapporter kan en 4 måneders periode alene vise tendenser. Billedet for perioden maj til august viser et stort set uændret antal klager set i forhold til samme periode sidste år, dog med en positiv udvikling med et fald i antallet af klager over sagsbehandlingstiden.

Faldet i antallet af klager over sagsbehandlingstiden kan have mange årsager. Det kan for eksempel være udtryk for forvaltningens løbende fokus på at nedbringe sagsbehandlingstiden, og det kan være et udtryk for, at kommunikationen med borgerne prioriteres, hvis en sag alligevel forsinkes. Dialogen er med til at give borgerne en forståelse for sagsbehandlingstiden og viser respekt for borgeren.

Slagelse, den 10. oktober 2018

Lone Engly  
Borgerrådgiver