

Borgerrådgiveren



Rapport for perioden
1. januar til 30. april 2015

Indholdsfortegnelse

Statistik.....	side 3
Henvendelser til borgerrådgiveren	
Henvendelser mv. fordelt på centre	
Henvendelseskategorier	
Klager over sagsbehandling	
Klageforhold	
Indsatser.....	side 5
Vurdering og konklusion.....	side 6

Rapport fra borgerrådgiveren 1. januar til 30. april 2015

Rapporten afgives for de første 4 måneder i 2015 og indeholder statistiske oplysninger om henvendelserne til borgerrådgiveren samt indsatser på området. 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 de første 4 måneder i 2015 været i alt 133 henvendelser til Borgerrådgivningen.

Til sammenligning kan nævnes, at antallet af henvendelser i samme periode i 2012 var 98, i 2013 101 og i 2014 128.

Af de 133 henvendelser er 101 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 32 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 101 henvendelser, som er registreret på de enkelte borgere og centre.

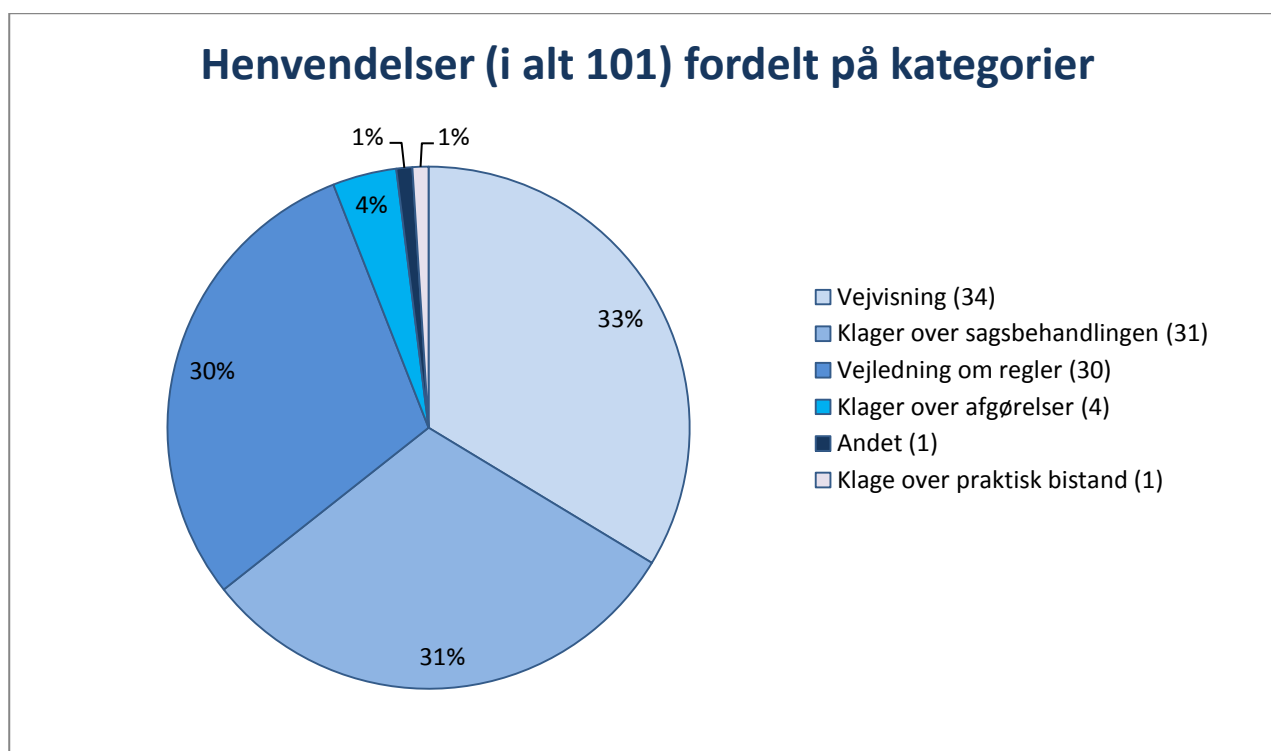
Henvendelser mv. fordelt på centre

Centre	Henvendelser	Vejledning og vejvisning mv.	Klager over sagsbehandlingen	Klageforhold
Jobcentret	39	19	20	31
Center for Kultur, Fritid og Borgerservice	20	16	4	5
Center for Sundhed og Omsorg	10	7	3	4
Andet	9	9	0	0
Center for Børn, Unge og Familie	7	6	1	2

Center for Handicap og Psykiatri	6	5	1	1
Center for Teknik og Miljø	4	3	1	1
Center for HR og Udvikling	2	1	1	1
Center for Skole	2	2	0	0
Center for Dagtilbud	1	1	0	0
Center for Økonomi	1	1	0	0
I alt	101	70	31	45

Henvendelseskategorier

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



Klager over sagsbehandling

Når en borger henvender sig til Borgerrådgivningen, kan henvendelsen dreje sig om, at borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen. 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.

Borgerrådgiveren har i de første 4 måneder i 2015 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 sam-

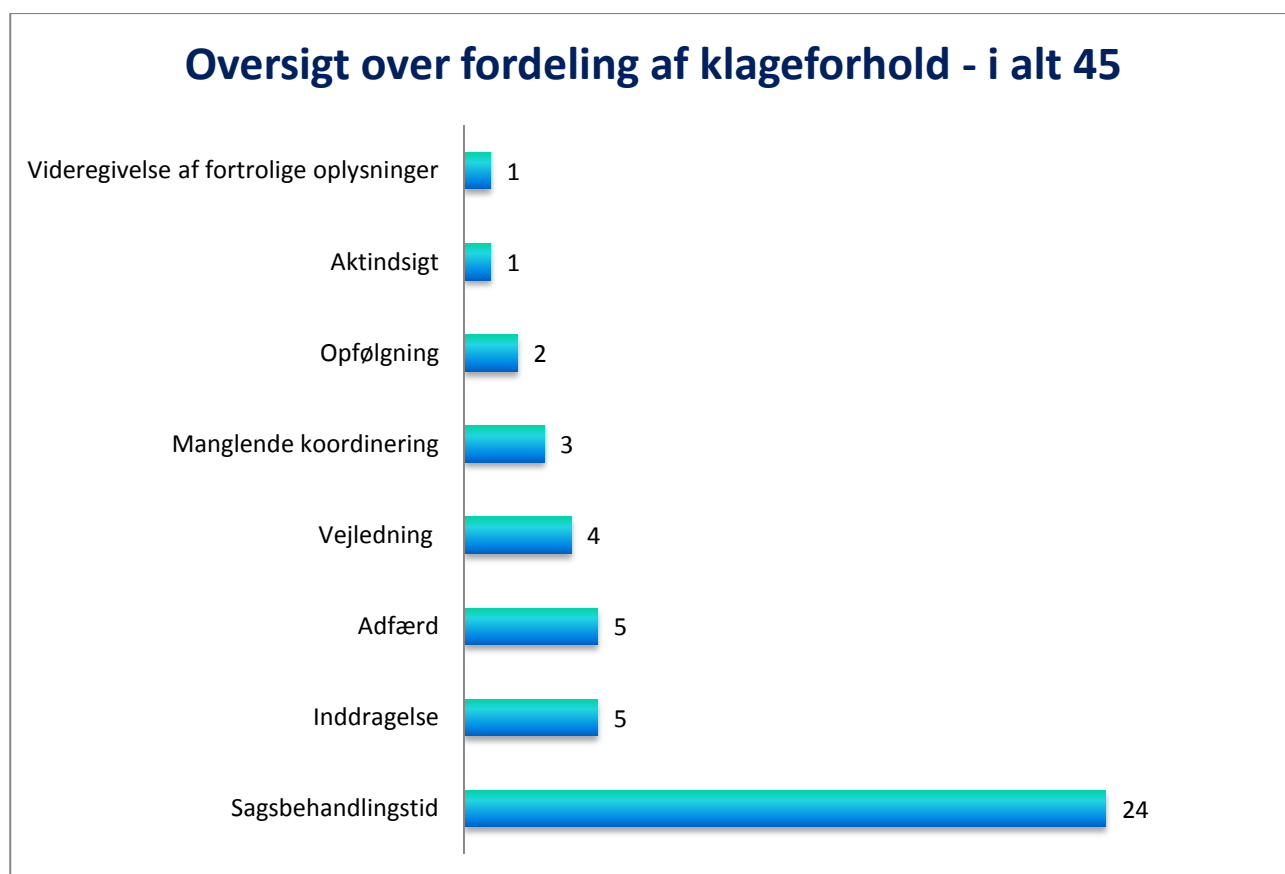
tidig sende en kopi af svaret til borgerrådgiveren. I 2014 gjorde borgerrådgiveren i større omfang brug af en mere uformel og direkte dialog med centrene for at sikre borgerne en hurtigere kontakt og dermed muligheden for at få afklaret et enkelt spørgsmål eller måske få ryddet en misforståelse af vejen. 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.

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.

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. januar til 30. april 2015 har borgerne klaget over i alt 45 forhold. Fordelingen af klageforholdene fremgår af diagrammet nedenfor.



Indsatser

Borgerrådgiverens møder med centrene i februar og marts måned drejede sig primært om opfølgning på borgerrådgiverens årsberetning for 2014. I april måned holdt borgerrådgiveren møde med

jobcentret vedrørende forhold omkring aktindsigt, og i samme måned orienterede borgerrådgiveren Rådet for Socialt Udsatte om borgerrådgiverens arbejde.

Borgerrådgiveren vil i 2015 forsat holde opfølgingsmøder med centrene om borgernes henvendelser og forbedringsforslag og tilbyde undervisning i god forvaltning for kommunens medarbejdere, ligesom borgerrådgiveren løbende vil vurdere behovet for at iværksætte initiativer.

Vurdering og konklusion

Min afrapportering til Byrådet bygger på mine iagttagelser i de konkrete sager og de oplysninger, som borgerne kommer med til mig. De klager, som jeg modtager, udgør kun en begrænset mængde af det samlede antal henvendelser, som modtages og behandles af Slagelse Kommune.

Det betyder også, at det ikke nødvendigvis er et fuldt retvisende billede af forvaltningen som sådan, når jeg i en afrapportering for en 4 måneders periode konstaterer flere, færre eller slet ingen klager inden for et bestemt emne eller for et enkelt centers område. Afrapporteringen kan imidlertid være med til at beskrive de tendenser, der viser sig inden for visse klageforhold, fx lang sagsbehandlingstid, og i antallet af henvendelser vedrørende det enkelte center.

Antallet af henvendelser i Borgerrådgivningen i de første 4 måneder af 2015 steg med 4 procent i forhold til samme periode i 2014 og udgør en samlet stigning på 36 procent siden opstarten af borgerrådgiverfunktionen i 2012.

Med 24 ud af 45 klager – 53 procent - udgjorde klagerne over for lang sagsbehandlingstid langt den største del af klagerne. 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.

Set i lyset af, at klager over lang sagsbehandlingstid udgjorde 47 procent af det samlede antal klager i 2012, 33 procent i 2013 og 39 procent i 2014 kan det konkluderes, at den positive udvikling ikke er fortsat.

Næst hyppigste klageforhold vedrørte borgernes klager over manglende inddragelse i sagerne og over de ansattes adfærd – i begge tilfælde var der tale om 5 klager og dermed om et meget begrænset antal.

4 borgere klagede over mangelfuld vejledning svarende til 9 procent af klagerne. Det begrænsede antal henvendelser kan tyde på, at forvaltningens fokus på vejledningspligten har haft effekt, idet tallene ser ud til at fortsætte den positive udvikling fra 2013, hvor 17 procent af klagerne vedrørte utilfredshed med vejledningen.

Da klager over sagsbehandlingstiden fortsat udgør den største andel af klagerne, vil dette område også fremover have min særlige opmærksomhed.

Slagelse, den 13. maj 2015

Lone Engly
Borgerrådgiver