



Borgerrådgiveren

Årsberetning

2014

Indholdsfortegnelse

1 Forord	3
2 Kort om årsberetningen	4
3 Anbefalinger	5
3.1 Lang sagsbehandlingstid	5
3.2 Mangelfuld opfølgning og inddragelse	5
3.3 Mangelfuld vejledning	5
3.4 Personalets adfærd	6
4 Borgerrådgiverens funktion	6
4.1 Formålet med borgerrådgiveren	6
4.2 Bemanning og sagsbehandling hos borgerrådgiveren	6
4.3 Kendskab til borgerrådgiveren	8
4.4 Netværk af borgerrådgivere	9
4.5 Årsberetning	9
5 Statistik	9
5.1 Opmærksomhedspunkter ved læsning af statistik	9
5.2 Antallet af henvendelser	10
5.3 Svarfrister	13
5.4 Antallet af afsluttede sager	13
5.5 Resultatet af afsluttede sager – besvaret i forvaltningen	13
5.6 Undersøgelsessager og redegørelser	15
6 Omtale af konkrete sager af principiel eller generel betydning	15
6.1 Lang sagsbehandlingstid	15
6.2 Mangelfuld vejledning	17
7 Konklusioner, forslag og anbefalinger	17
7.1 Lang sagsbehandlingstid og manglende svar	18
7.1.1 Telefoniske henvendelser til forvaltningen	18
7.1.2 Klager oversendt via borgerrådgiveren	18
7.1.3 Konklusion	19
7.1.4 Anbefaling	20
7.2 Opfølgning/inddragelse	20
7.2.1 Konklusion	21
7.2.2 Anbefaling	21
7.3 Vejledningspligt	22
7.3.1 Konklusion	22
7.3.2 Anbefaling	23
7.4 Samlet konklusion	23
7.5 Opmærksomhedspunkter og generelle forbedringsforslag	24
7.6 Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger i 2012 og i 2013	26
8 Problemstillinger drøftet med centrene på opfølgingsmøder	28
9 Drøftelser med centerledelser, direktion og udvalgsformænd	28
9.1 Møder med centerledelser	28
9.2 Møde med direktion	29
9.3 Møder med udvalgsformænd	29
BILAG 1 - Statistik for 3. periode 2014	30
BILAG 2 – Borgerrådgiverens opgaver og kompetence	32

1 Forord

Borgerrådgiverens tredje årsberetning dækker perioden fra 1. januar til 31. december 2014.

354 henvendelser har dannet baggrund for årsberetningen og beskrivelsen af det billede, som borgerne har af Slagelse Kommune. Henvendelserne afdækker, hvor borgerne oplever, at der er problemer med kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Slagelse Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiverens opgave er at fungere som vejviser for borgerne og at gøre det lettere at klage over forhold, der vedrører Slagelse Kommune. Samtidig skal borgerrådgiveren medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Borgernes oplevelser med kommunen indeholder mange værdifulde oplysninger, som kan bruges i arbejdet med at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Og en konstruktiv dialog mellem kommunen og borgerne kan være med til at skabe større forståelse for, hvordan borgerne oplever mødet med kommunen og styrke sagsbehandlingen fremadrettet.

Årsberetningen beskriver tendenserne i de borgerhenvendelser, som jeg har modtaget i det forløbne år. På baggrund af henvendelserne giver jeg byrådet et overblik, samtidig med at jeg angiver fokusområder for forbedring af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Det er herefter op til forvaltningen at målrette og styrke den indsats, som der særligt er behov for i de enkelte centre.

Det er mit indtryk, at Slagelse Kommune nu har mere fokus på borgerne og retssikkerheden, og at kommunen generelt set er velfungerende med dygtige og engagerede ansatte, som gerne vil udføre deres arbejde på bedste måde. Også kommunens initiativ med Den Serviceorienterede Myndighed, hvor dialog, service og kommunikation er væsentlige elementer, er med til at fastholde dette fokus.

Borgernes henvendelser har dog også vist, at sagsbehandlingen og betjeningen af borgerne på nogle områder kan forbedres. Disse områder kræver en særlig indsats, blandt andet fordi flere af områderne også gav anledning til henvendelser både i 2012 og 2013.

Slagelse, den 16. marts 2015

Lone Engly

Borgerrådgiver

2 Kort om årsberetningen

Årsberetningen for 2014 omfatter borgerrådgiverens virksomhed i perioden fra 1. januar til 31. december 2014.

I beretningen beskriver borgerrådgiveren rammerne for sit virke og orienterer om antallet af henvendelser fra borgere og om de forhold inden for sagsbehandlingen og borgerbetjeningen, som borgerne har klaget over.

Det fremgår blandt andet af beretningen, at borgerrådgiveren i 2014 havde i alt 354 henvendelser fra borgere, hvilket er et fald på 5 procent i forhold til 2013. 99 henvendelser kunne besvares og afsluttes på kort tid. De øvrige 255 henvendelser medførte en vis sagsbehandling, og henvendelserne blev registreret på den enkelte borger. De 255 henvendelser danner grundlag for de statistiske oplysninger i årsberetningen.

Der blev registreret i alt 171 klager over sagsbehandlingen. De tre områder, som de fleste klager drejede sig om, var utilfredshed med sagsbehandlingstiden (39 procent), utilfredshed med opfølgningen og borgernes inddragelse i sagen (12 procent) og utilfredshed med den vejledning, som borgerne modtog (10 procent).

Borgerrådgiveren gør i beretningen opmærksom på, at det ved læsningen af statistikken er relevant at perspektivere antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange tusinde borgerkontakter i kommunen årligt.

Borgerrådgiveren konkluderer, at der er tale om en positiv udvikling på flere områder, bl.a. et markant fald i andelen af klager over utilstrækkelig vejledning og klager over personalets adfærd fra 2013 til 2014. Også klager over mange sagsbehandlerskift er faldet markant i perioden. Der iværksættes forskellige tiltag på baggrund af borgerrådgiverens anbefalinger og på forvaltningens eget initiativ for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Tiltagene ser ud til at have en positiv effekt.

På andre områder er der fortsat behov for forbedring, bl.a. er antallet af klager over lang sagsbehandlingstid uændret fra 2013 til 2014, og antallet af klager over opfølgningen og borgernes inddragelse i sagerne er steget. Særligt sagsbehandlingstiden giver fortsat forvaltningen problemer i forhold til at leve op til principperne om god forvaltningsskik. Klager over manglende svar på henvendelser inden for svarfristen på 10 dage viser, at kommunens servicemål ikke overholdes i alle tilfælde. Endeligt viser klager over overskridelse af fristen for at give aktindsigt, videregivelse af personfølsomme oplysninger og mangelfuld vejledning, at forvaltningen ikke altid har levet op til lovgivningens krav i årets løb.

Fælles for mange af borgernes henvendelser og klager er, at kommunikationen mellem forvaltningen og borgerne ikke har fungeret optimalt.

3 anbefalinger

3.1 Lang sagsbehandlingstid

Det anbefales, at forvaltningen skærper fokus på at sikre overholdelse af de svarfrister, som er fastsat af Slagelse Kommune, samt at sikre overholdelse af de lovmæssige sagsbehandlingsfrister og principperne om god forvaltningsskik. Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- Fokus på betydningen af en forbedret kommunikation, herunder at være tydelig i udmeldingen om forventet sagsbehandlingstid
- Information om fastsatte sagsbehandlingstider og skriftlig besked, hvis fristen ikke overholdes
- Løbende orientering om status i sagen, hvis sagen trækker ud
- Etablering af procedurer for at sikre, at telefoniske beskeder noteres og videregives til borgerens sagsbehandler
- Prioritering af sagsbehandling i hjemviste sager, fx fastsættelse af generel frist på 4 uger for sagsbehandlingen

3.2 Mangelfuld opfølgning og inddragelse

Det anbefales, at forvaltningen har et øget fokus på at inddrage borgerne i sagsbehandlingen. Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- Tydelig tilbagemelding, hvis borgerens oplysninger/bemærkninger ikke eller kun i begrænset omfang tillægges vægt i det konkrete forløb.
- Løbende orientering om sagens gang
- Forklaring/vejledning om foretagne eller påtænkte sagsskridt

3.3 Mangelfuld vejledning

Trods en positiv udvikling anbefales det, at forvaltningen fortsat har fokus på at sikre overholdelse af vejledningsforpligtelsen. Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- Sikre at de ansatte har den fornødne viden om omfanget af deres vejledningsforpligtelse
- Sikre at de ansatte har den fornødne viden om andre sagsområder – også på tværs i forvaltningen
- Dokumentation af den givne vejledning, fx i form af en tjekliste/et skema, som sikrer, at borgeren modtager relevant vejledning, og som samtidig dokumenterer omfanget og indholdet af vejledningen
- Koordinering mellem centre, hvis en borger har brug for hjælp fra flere centre. Det kunne være at fastlægge en procedure med udgangspunktet, at den første sagsbehandler, som borgeren kommer i kontakt med, først slipper borgeren, når en anden sagsbehandler tager over.

3.4 Personalets adfærd

Trods en positiv udvikling er der tale om et område, som er meget væsentlig for borgernes opfattelse af kommunen, og derfor fastholder borgerrådgiveren sin anbefaling af, at forvaltningen fortsat har fokus på og arbejder med at forbedre såvel den mundtlige som den skriftlige kommunikation med borgerne. Anbefalingen kan udmøntes i følgende forslag:

- Løbende dialog mellem ledelse og medarbejdere om borgerkontakten
- Hurtig opfølgning over for borgeren i situationer, hvor dialogen er gået galt
- Generel drøftelse på personalemøder på grund af tilbagemeldinger fra borgerrådgiveren

4 Borgerrådgiverens funktion

4.1 Formålet med borgerrådgiveren

Slagelse Kommune har siden 1. januar 2012 haft en borgerrådgiverfunktion. Formålet med borgerrådgiveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Slagelse Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerrådgiveren skal gøre det lettere for borgere, brugere og erhvervsdrivende at klage over forhold i Slagelse Kommune, og borgerrådgiveren skal medvirke til, at klager bruges konstruktivt til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Borgerrådgiverens grundlag og kompetencer fremgår af bilag 1.

4.2 Bemanding og sagsbehandling hos borgerrådgiveren

Til at varetage borgerrådgiverfunktionen er der udover borgerrådgiveren en deltidsansat sekretær.

Borgerrådgiveren har adresse på rådhuset i Slagelse, Rådhuspladsen 11, 2. sal, og borgere kan kontakte borgerrådgiveren enten telefonisk på 58 57 44 86, pr. mail borgerraadgiveren@slagelse.dk, via borger.dk eller ved personlig henvendelse.

Borgerrådgiverens telefontid er mandag-onsdag fra kl. 9-15, torsdag fra kl. 9-17 og fredag fra kl. 9-13.

Afhængig af henvendelsens karakter bliver borgeren inviteret til et møde hos borgerrådgiveren eller vejledt telefonisk eller skriftligt. I særlige tilfælde kan mødet finde sted hos borgeren.

En stor del af henvendelserne afsluttes telefonisk eller efter et møde hos borgerrådgiveren. Borgeren har fået mulighed for at fremføre sine synspunkter eller oplevelse af kontakten med kommunen. Borgerrådgiveren har evt. kunnet give en forklaring på et sagsforløb eller har vejledt om reglerne på området, herunder klagemuligheder. På denne måde bidrager borgerrådgiveren også til opfyldelse af kommunens lovbestemte vejledningsforpligtelse. I visse tilfælde aftaler

borgerrådgiveren og borgeren, at borgerens oplevelser videregives til centrene som konkrete forslag til forbedring af sagsbehandlingen.

Hvis der er tale om en konkret klage over et aktuelt sagsforløb, vil borgerrådgiveren normalt sende sagen til det center, der er klaget over. Centret bliver bedt om at udtale sig om sagen direkte til borgeren og med kopi af svaret til borgerrådgiveren.

Hvis borgeren, efter at have fået svar fra det center, der er klaget over, fortsat ønsker at klage, kontakter borgeren borgerrådgiveren igen. Borgerrådgiveren vil herefter se på sagen og vurdere, om der er mulighed for at undersøge sagen nærmere. Borgerrådgiveren har ikke pligt til at undersøge alle klager nærmere, men vil i hvert tilfælde vurdere, om der er udsigt til, at borgerrådgiveren vil kunne hjælpe yderligere. Som udgangspunkt behandler borgerrådgiveren ikke klager over sagsforløb, der er mere end 1 år gamle.

Det er forudsat, at der skal være en løbende dialog mellem borgerrådgiveren og forvaltningen. Dialogen sker både i form af konkrete beskrivelser af borgernes klager, som sendes til det relevante center, og mere uformelt, det kan være pr. telefon eller pr. mail, hvis det drejer sig om problemstillinger, som kan afklares med det samme. I forbindelse med borgerrådgiverens rapporter hver 4. måned orienteres de enkelte centre om antallet af henvendelser og typer af henvendelser, som har vedrørt deres område i perioden. Om borgerrådgiveren holder møde med centrene, vil afhænge af henvendelsernes karakter. På disse møder drøftes borgernes forslag til forbedringer af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen i kommunen og de fokusområder, som borgerrådgiveren har vurderet, at de enkelte centre bør have.

Borgerrådgiveren har i 2014 i større omfang gjort 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. Borgerrådgiveren benytter denne dialogform i flere centre, og der er fra såvel borgere som medarbejdere kommet positive tilbagemeldinger. Borgerne er tilfredse 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.

Den mere uformelle dialogform har betydet, at færre sager oversendes til skriftlig besvarelse i centrene.

"Borgerrådgiverens henvendelse gjorde, at jeg havde mulighed for at kontakte borgeren, inden problemet voksede"

Sagsbehandlingstid

Når borgerrådgiveren får en skriftlig henvendelse eller holder møde med en borger over en klage over sagsbehandlingen, vil borgerrådgiveren normalt udarbejde en klage på baggrund af borgerens oplysninger. I nogle sager beder borgerrådgiveren om flere oplysninger fra borgeren. Når oplysningerne er modtaget, vil borgerrådgiveren sende et klageforslag til borgeren for at sikre, at

klagen er dækkende for borgerens oplevelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i disse sager har været 5,2 kalenderdage. Sagsbehandlingstiden var 6 kalenderdage i 2013.

Borgerrådgiveren har i 2014 anmodet om en redegørelse for sagsbehandlingen vedrørende 5 borgere. Borgerrådgiveren vil typisk anmode om en redegørelse i sager, hvor de oplysninger, som borgerrådgiveren er i besiddelse af, tyder på sagsbehandlingsfejl. Centret har en frist på 3 uger til at svare på borgerrådgiverens anmodning.

Hvis borgerrådgiveren iværksætter en nærmere undersøgelse af sagen, vil borgerrådgiveren anmode centret om kopi af sagsakterne samt en udtalelse, hvorefter der foretages en juridisk og uafhængig vurdering af sagsforløbet. Centret har en frist på 3 uger til at fremsende oplysningerne. Borgeren vil – normalt inden for en frist på 2-3 uger - få lejlighed til at komme med bemærkninger. I nogle sager viser det sig nødvendigt at indhente yderligere oplysninger fra centret. Hvis borgerrådgiveren forventer at udtale kritik af et center, skal centret høres, inden den endelige udtalelse foreligger. Centret får så en yderligere frist på 3 uger.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de afsluttede redegørelsessager og den afsluttede undersøgelsessag har været 2 måneder.

4.3 Kendskab til borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren arbejder løbende på at øge kendskabet til borgerrådgiverfunktionen – både i forhold til borgerne og i forhold til kommunens medarbejdere.

I de forløbne år har borgerrådgiveren holdt oplæg om borgerrådgiverfunktionen i bl.a. Handicaprådet, i Danske Handicaporganisationer, i Scleroseforeningen, og i Flexteam Slagelse. Som led i den løbende dialog med forvaltningen har borgerrådgiveren i 2014 besøgt følgende centre:

- Center for Kultur, Fritid og Borgerservice
- Center for Børn, Unge og Familie
- Center for Sundhed og Omsorg
- Center for Handicap og Psykiatri
- Jobcenter Slagelse

På kommunens hjemmeside er der etableret en side om borgerrådgiveren med oplysninger om, hvad borgerrådgiveren kan hjælpe med og med praktiske oplysninger om åbningstider, mailadresse, telefonnummer, adresse osv.

For også at sikre, at borgere, som ikke benytter pc, kan få viden om borgerrådgiveren, er der uddelt foldere. Folderne ligger i receptionsområder i forvaltningens centre og på flere institutioner og biblioteker. Folderens danske tekst er oversat til engelsk, arabisk og tyrkisk og findes på hjemmesiden.

Undersøgelse af kendskabet til borgerrådgiveren.

I 2013 foretog borgerrådgiveren en undersøgelse af borgernes kendskab til borgerrådgiveren. 85 borgere, som henvendte sig i en 3 måneders periode, blev bedt om at oplyse, hvorfra de kendte til borgerrådgiveren. 25 % var blevet oplyst om borgerrådgiveren fra medarbejdere i kommunen, 22 % fra familie og venner, 19 % fra kommunens hjemmeside og 11 % via dagspressen. De resterende kendte til borgerrådgiveren fra blandt andet faglige organisationer, hospitaler, offentlige

myndigheder og private virksomheder. I 2015 vil borgerrådgiveren foretage en ny undersøgelse af borgernes viden om borgerrådgiveren.

4.4 Netværk af borgerrådgivere

Borgerrådgiveren er en del af et landsdækkende netværk af borgerrådgivere samt af den lokale netværksgruppe for borgerrådgivere på Sjælland. Der holdes et årligt møde for alle landets borgerrådgivere samt flere lokale møder, hvor der er mulighed for drøftelse af konkrete problemstillinger. KL har stillet et lukket dialogforum til rådighed for dialog og erfaringsudveksling borgerrådgiverne imellem.

27 kommuner har nu ansat borgerrådgivere, og der er flere på vej. De fleste kommuner har valgt at ansætte borgerrådgiveren i en uafhængig funktion efter kommunestyrelseslovens § 65e.

4.5 Årsberetning

Det fremgår af vedtægten for borgerrådgiveren, at borgerrådgiveren hver 4. måned skal rapportere til byrådet om sine aktiviteter. Ud over de periodevise rapporter skal borgerrådgiveren afgive en årlig beretning til byrådet.

Årsberetningen har til formål at give en orientering om borgerrådgiverens aktiviteter i 2014. Der har været afgivet periodevise rapporter gennem 2014. Afrapporteringen for de sidste 4 måneder i 2014 er indeholdt i denne årsberetning.

Årsberetningen skal indeholde en redegørelse for borgerrådgiverens virksomhed, herunder eventuelle konstateringer af overordnede forhold inden for borgerrådgiverens kompetence, som ikke er tilfredsstillende i kommunens sagsbehandling og borgerbetjening. Borgerrådgiveren kan i den forbindelse komme med forslag og anbefalinger til kommunens politiske ledelse, borgmesteren eller forvaltninger.

Årsberetningen skal også indeholde oversigter over antallet af behandlede sager samt resultatet af behandlingen.

Inden årsberetningen forelægges for byrådet, drøfter borgerrådgiveren beretningen med udvalgsformænd, direktionen og forvaltningsledelser, som kan fremlægge deres opfattelse af borgerrådgiverens virksomhed. Samtidig drøftes fremtidige tiltag til udvikling af opgaveløsningen.

5 Statistik

5.1 Opmærksomhedspunkter ved læsning af statistik

Ved læsning af statistikken er det vigtigt at holde sig for øje, at nogle centre har mere borgerkontakt end andre, og at nogle centre er væsentlig større end andre. Der er også stor forskel på, om centrenes relation til borgerne har et stærkt myndighedspræg – for eksempel ved at være kendetegnet ved stor afgørelsesvirksomhed – eller om der er tale om mere serviceorienterede opgaver.

Det er også relevant at perspektivere antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i forhold til de mange tusinde kontakter, som er mellem borgerne og kommunen årligt. Som eksempler kan

nævnes, at jobcentret holdt cirka 19.800 opfølgningssamtaler, og at borgerservicecentre havde cirka 11.700 henvendelser om pension, kontanthjælp og andet.

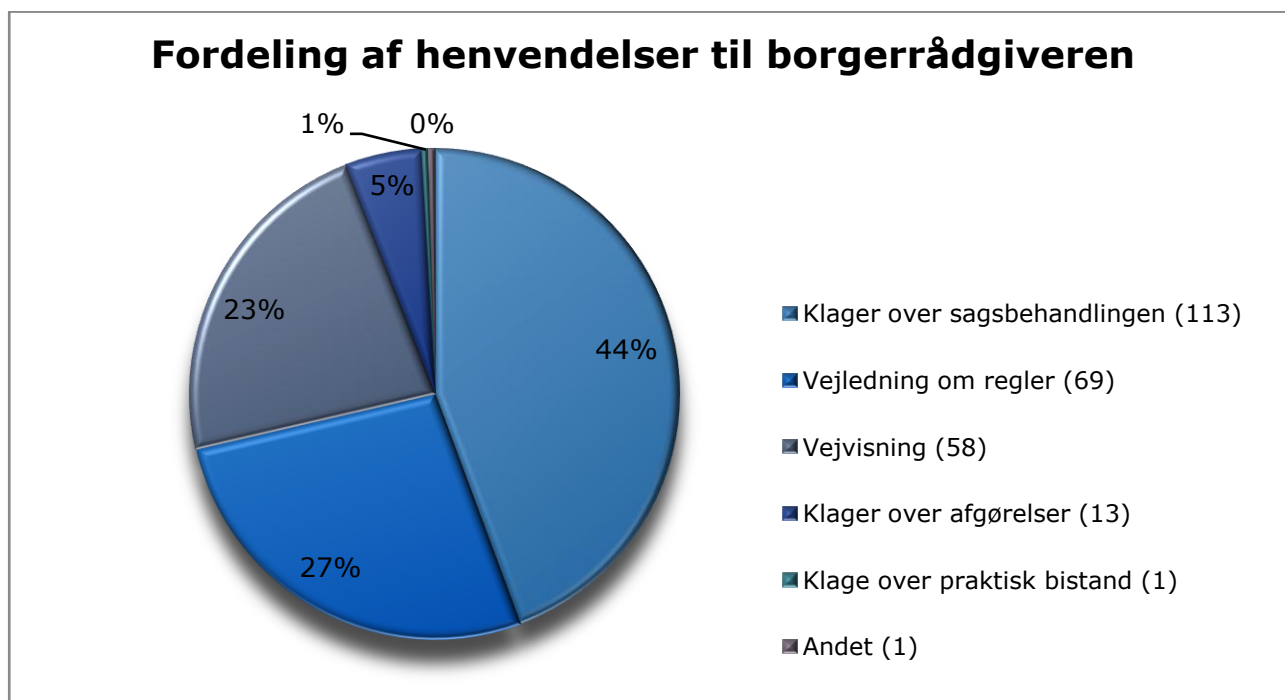
5.2 Antallet af henvendelser

Borgerrådgiveren har i 2014 haft i alt 354 henvendelser fra borgere. Det er et fald på 5 procent i forhold til det samlede antal henvendelser i 2013.

Af de 354 henvendelser er 255 registreret som henvendelser, som forudsætter en vis sagsbehandlingstid. De betegnes som registrerede henvendelser. Det betyder, at henvendelserne registreres på den enkelte borger. Hvis borgeren klager over flere centre, registreres der en henvendelse for hvert center.

Når en henvendelse er registreret, vil fremtidige kontakter mellem borgeren og borgerrådgiveren om det samme emne ikke blive registreret særskilt. Selvom der i mange klagesager er tale om mellem 5 og 10 kontakter under et sagsforløb, bliver de kun registreret som én henvendelse.

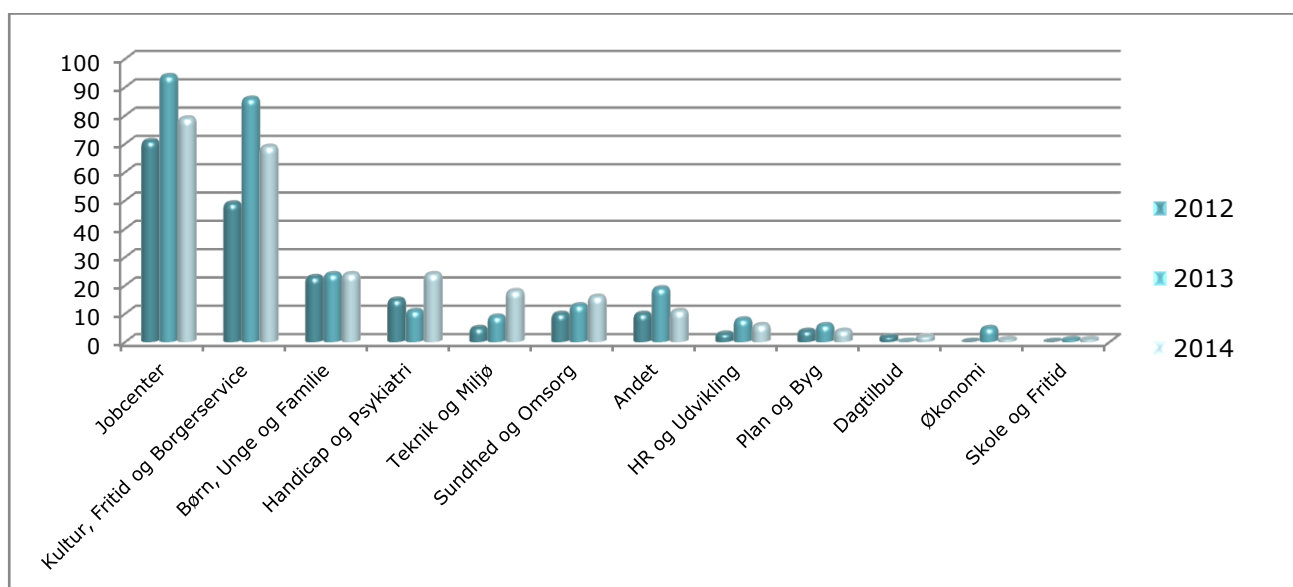
De øvrige 99 henvendelser, hvor sagsbehandlingen har været beskeden, registreres ikke på den enkelte borger, men noteres i en særskilt oversigt. Disse henvendelser har hovedsageligt drejet sig om at henvise borgeren til det rette sted eller at vejlede om regler.



Årsberetningens statistik bygger på de 255 henvendelser, som er registreret på de enkelte borgere og centre.

Udvikling i registrerede henvendelser fra 2012 til 2014

Centre	2012	2013	2014
Jobcenter	71	94	79
Kultur, Fritid og Borgerservice ¹	49	86	69
Børn, Unge og Familie	23	24	24
Handicap og Psykiatri	15	11	24
Teknik og Miljø	5	9	18
Sundhed og Omsorg	10	13	16
Andet	10	19	11
HR og Udvikling	3	8	6
Plan og Byg	4	6	4
Dagtilbud	2	0	2
Økonomi	0	5	1
Skole og Fritid	0	1	1
Total	192	276	255



Klage over sagsbehandling

Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, kan det dreje sig om, at borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen. Typisk vil en klage over sagsbehandlingen blive sendt til det center, som borgeren klager over.

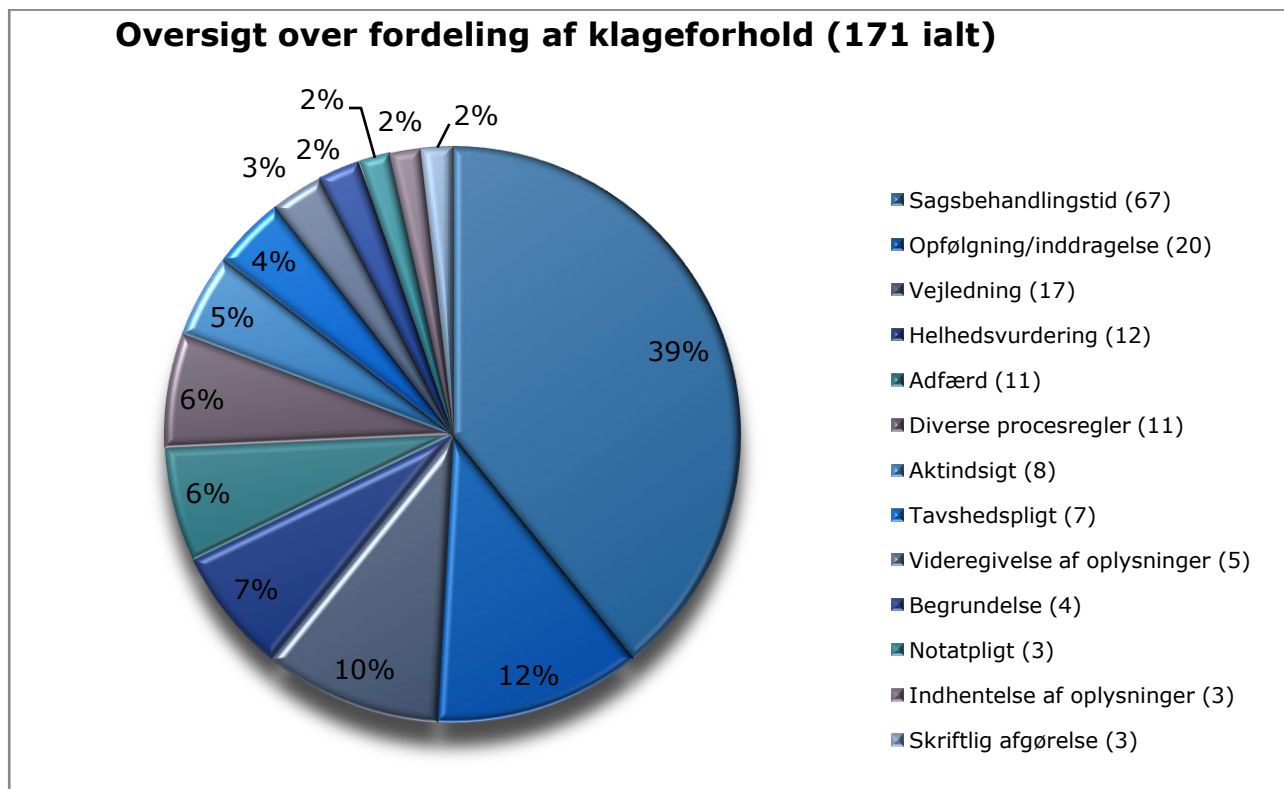
Nogle borgere vælger dog efter et møde hos borgerrådgiveren, at klagen ikke skal videresendes, men i stedet bruges af borgerrådgiveren som borgerens forslag til generel forbedring af kommunens sagsbehandling. Andre klager bliver ikke videresendt, enten fordi centret efter en henvendelse fra borgerrådgiveren har kunnet håndtere sagen med det samme, eller fordi borgeren af personlige grunde har ønsket, at der aktuelt ikke skal gøres yderligere.

Borgerrådgiveren modtog i 2014 113 henvendelser, hvor borgeren klagede over sagsbehandlingen.

¹ Omfatter både borgerservicecentre og Rådgivning og Udbetaling, som løser myndighedsopgaver

Klageforhold

Når en borger henvender sig for at klage over sagsbehandlingen, kan der være tale om flere forhold, som borgeren er utilfreds med. Det kan fx være, at borgeren er utilfreds med både sagsbehandlingstiden og med den vejledning, som borgeren har modtaget. Det vil blive registret som 2 klageforhold. I 2014 var der 171 klageforhold fordelt på 13 kategorier. Dette fremgår af nedenstående diagram.



* Diverse procesregler er en samlet betegnelse for de forhold, hvor der kun var været én eller to klager vedr. det enkelte forhold.

Udviklingen i antallet af klager over lang sagsbehandlingstid:

Med 39 % af alle klagerne udgør klager over lang sagsbehandlingstid den største del af de klager, som borgerne henvender sig med til borgerrådgiveren. Klager over lang sagsbehandlingstid omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang, og de tilfælde, hvor borgeren klager over, at forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser. Selvom klager over lang sagsbehandlingstid udgør den største del af klagerne, er der tale om et fald i forhold til 2012, hvor klager over lang sagsbehandlingstid udgjorde 47 procent af klagerne. I forhold til 2013 er der sket en stigning fra 34 procent til 39 procent af klagerne. Den procentuelle stigning skyldes dog et fald i det samlede antal klager i 2014. I både 2013 og 2014 var der 67 klager over lang sagsbehandling.

Tabellen nedenfor omfatter det samlede antal klager over sagsbehandlingen, det vil sige både de klager over sagsbehandlingen, som er blevet videresendt til centrene og de klager, som borgerne ikke har ønsket videresendt.

	2012	2013	2014
Klageforhold i alt	196	200	171
Klager over lang sagsbehandlingstid	47 %	34 %	39 %

5.3 Svarfrister

Det fremgår af Slagelse Kommunes hjemmeside, at borgeren kan forvente svar på sit brev eller e-mail senest inden 10 kalenderdage.

Det fremgår også af hjemmesiden, at det ikke er sikkert, at borgeren får et endeligt svar eller en afgørelse inden de 10 dage, men borgeren vil få en kvittering for, at kommunen har modtaget hans eller hendes henvendelse. Borgeren vil også få oplyst, hvornår han eller hun kan forvente et svar eller en afgørelse.

Slagelse Kommune har dermed fastsat en generel svarfrist, som centrene skal overholde. Den generelle svarfrist skal ikke forveksles med de tidsfrister for sagsbehandlingen, som de enkelte centre har fastsat for behandlingen af ansøgninger om forskellige former for hjælp.

Svarfristen over for borgeren – uanset om klagen kommer via borgerrådgiveren eller ej – er dermed 10 kalenderdage.

Tabellen nedenfor omfatter de sager, som borgerrådgiveren videresendte til centrene på borgernes vegne. Det drejer sig om 81 sager. Svarfristen var overholdt i 67 sager, hvilket svarer til 83 procent.

	2012	2013	2014
Sager videresendt til centrene til besvarelse	63	80	81
Svarfrist overholdt	42 (67 %)	64 (80%)	67 (83 %)

Overholdelse af svarfristen har siden første kvartal 2012 løbende været drøftet mellem borgerrådgiveren og centrene, og der er sket en markant stigning i rettidige svar.

5.4 Antallet af afsluttede sager

Af det samlede antal henvendelser til borgerrådgiveren på 354 blev de 258 henvendelser afsluttet hos borgerrådgiveren efter, at der havde været afholdt møde eller været telefonisk eller skriftlig kontakt med borgeren.

De øvrige 113 henvendelser vedrørte klager over sagsbehandlingen i Slagelse Kommune. 81 sager blev videresendt til centrene til besvarelse. De øvrige 32 sager blev efterfølgende afsluttet hos borgerrådgiveren, når de havde været drøftet med centrene. De blev typisk drøftet på opfølgingsmøder som forslag fra borgerne til forbedringer af sagsbehandlingen eller som selvstændige fokuspunkter fra borgerrådgiveren, som centrene konkret fulgte op på.

5.5 Resultatet af afsluttede sager – besvaret i forvaltningen

Dialogen mellem borger og forvaltning skal være udtømt, før borgerrådgiveren iværksætter en nærmere undersøgelse af en sag. Det betyder, at borgerrådgiveren sender borgerens klager til det rette center, som derefter skal besvare klagen direkte over for borgeren. Borgerrådgiveren sikrer,

at borgeren modtager et svar, men kun hvor borgeren henvender sig efter svaret, kan borgerrådgiveren beslutte at iværksætte en nærmere undersøgelse af sagen.

De 81 sager, som blev oversendt til besvarelse i centrene, indeholdt 118 forhold, som borgerne ønskede at klage over. I 50 af forholdene fik borgerne helt eller delvist medhold, svarende til 42 procent af klagerne. For så vidt angår det forhold, som de fleste borgere klagede over - lang sagsbehandlingstid - var centrene enige eller delvist enige i borgernes klager i 38 procent af tilfældene.

Opgørelsen af antallet af klageforhold, hvor borgerne fik helt eller delvist medhold er behæftet med en vis usikkerhed. Det skyldes primært, at nogle centre ikke har forholdt sig konkret til de enkelte klageforhold. Svarene er så upræcise, at det ikke er muligt at fastslå, om centrene er enige eller uenige i borgernes klager. Disse svar er angivet som "uafklaret" i opgørelsen nedenfor og udgør samlet set 39 procent af svarene. I visse tilfælde kan det være svært at svare præcist på borgernes klage, fx ved klager over personalets optræden, hvis medarbejderens oplevelse er en anden end borgerens. Generelt er der dog for mange klager, som centrene ikke forholder sig præcist til. Se eksempler på besvarelser under afsnit 6.

I de klager, som er oversendt til centrene, er klager over lang sagsbehandlingstid, klager over mangelfuld vejledning og klager over manglende opfølgning/inddragelse i sagen de tre hyppigste klageforhold.

Klager sendt til centre:

Tabellen viser antallet af de 3 hyppigst forekommende klageforhold, som blev videresendt til centrene i 2014 og centrenes stillingtagen til klagerne.

De 3 hyppigst forekommende klageforhold	Antal	Medhold og delvist medhold	Fastholdt	Uafklaret
Lang sagsbehandlingstid (incl. manglende svar)	50	19 (38%)	10 (20%)	21 (42%)
Mangelfuld vejledning	14	7 (50%)	1 (7%)	6 (43%)
Manglende opfølgning/inddragelse	12	4 (33%)	1 (9%)	7 (58%)

Derudover har der blandt andet været oversendt 8 klager om manglende helhedsvurdering (medhold i 2 tilfælde), 7 klager over personalets optræden (delvist medhold i 3 tilfælde), 6 klager over uberettiget videregivelse af oplysninger (medhold i 4 tilfælde) og 4 klager over mangelfuld aktindsigt (medhold i 4 tilfælde).

Tabellen viser fordelingen af de 118 klagepunkter, som blev oversendt til centrene og resultatet af centrenes svar:

Centre	Oversendt	Medhold og delvist medhold		Fastholdt		Uafklaret	
		Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent
Jobcenter	60	30	50%	13	22%	17	28%

Borgerservice	24	10	42%	3	13%	11	45%
Center for Børn, Unge og Familie	8	3	38%	0	0%	5	62%
Center for Handicap, Socialpsykiatri og Misbrug	9	2	22%	3	33%	4	45%
Center for Sundhed og Omsorg	5	2	40%	0	0%	3	60%
Center for Teknik og Miljø	10	3	30%	1	10%	6	60%
Center for HR og Udvikling	2	0	0%	2	100%	0	0%
I alt	118	50	42%	22	19%	46	39%

Som nævnt indledningsvist varierer centrenes størrelse og opgavekompetence meget, hvilket nødvendigvis må afspejles i antallet af klager vedrørende det enkelte center.

5.6 Undersøgelsessager og redegørelser

Som tidligere nævnt kan borgerrådgiveren under visse omstændigheder iværksætte en nærmere undersøgelse af en sag, hvis borgeren ikke er tilfreds med det svar, som han eller hun har modtaget fra et center. I 2014 iværksatte borgerrådgiveren 2 undersøgelsessager. 1 sag er afsluttet. Desuden valgte borgerrådgiveren at anmode om redegørelser vedrørende 5 borgere. I alle tilfælde vurderede borgerrådgiveren, at der på baggrund af de oplysninger, som borgerrådgiveren var i besiddelse af, kunne være sket sagsbehandlingsfejl af en sådan karakter, at der ville blive givet kritik herfor.

Undersøgelsessager og redegørelser er fordelt på følgende måde:

Jobcenter Slagelse: 1 undersøgelsessag (ikke afsluttet), redegørelser for 5 borgere (afsluttet)

Center for Handicap og Psykiatri: 1 undersøgelsessag (afsluttet)

Borgerrådgiveren gav kritik for mangelfuld vejledning i forbindelse med videregivelse af personfølsomme oplysninger i den afsluttede undersøgelsessag. I redegørelsessagerne erkendte Jobcentret fejl i 3 tilfælde af videregivelse af personfølsomme oplysninger og fejl i 1 tilfælde af forkert anvendelse af retsregler. Jobcentret beklagede fejlene, og der blev i alle tilfælde fulgt op på sagsbehandlingsfejlene for at undgå en gentagelse. Borgerrådgiveren valgte på baggrund af redegørelserne ikke at foretage sig yderligere i sagerne.

6 Omtale af konkrete sager af principiel eller generel betydning

Sagerne er beskrevet i forkortet og anonymiseret form.

6.1 Lang sagsbehandlingstid

Nr. 48805 – eksempel på et klart svar

Sagsfremstilling: Borgeren henvendte sig i februar 2014 til borgerrådgiveren, fordi borgeren var utilfreds med sagsbehandlingstiden, herunder manglende svar på en henvendelse af 14. maj 2013. Borgeren oplyste, at Natur- og Miljøklagenævnet havde ophævet kommunens afgørelse den 26. februar 2013 og hjemvist sagen til fornyet behandling i kommunen. Derefter hørte borgeren intet, og den 14. maj 2013 kontaktede borgeren centret og klagede over sagsbehandlingstiden, ligesom

borgeren stillede et spørgsmål. Den 27. maj 2013 traf centret en ny afgørelse, som borgeren klagede over. Den 29. august 2013 traf Natur- og Miljøklagenævnet igen afgørelse i sagen, hvor nævnet igen ophævede kommunens afgørelse pga. en væsentlig mangel. Herefter hørte borgeren intet, og den 3. februar 2014 rykkede borgeren for en afgørelse. Medarbejderen, som borgeren talte med, oplyste, at der ikke var sket noget i sagen siden august 2013. Den 6. februar 2014 traf centret en ny afgørelse, hvor borgerens ansøgning blev godkendt. Borgerrådgiveren fremsendte en klage på borgerens vegne til centret.

Svar: Centret svarede, at borgerens klage fra maj 2013 kunne være besvaret både enkelt og hurtigt. Centret svarede også borgeren, at der ikke var nogen forklaring på, at der intet var sket i sagen i den meget lange periode på mere end 5 måneder. Det var ganske vist blevet overvejet, om sagen skulle være anledning til at udarbejde en ny lokalplan for området, men at det på ingen måde retfærdiggjorde den lange sagsbehandlingstid. Centret måtte desværre konstatere, at der i sagen var sket en række forhold, som ikke levede op til proceduren for sagsbehandlingen i afdelingen og beklagede den unødvendigt lange sagsbehandlingstid samt de gener, som det forsinkede projekt måtte have haft.

Centret var tydelig i sit svar til borgeren, og borgeren ønskede ikke, at der skulle ske mere i sagen.

Nr. 9700 – eksempel på et klart svar

Sagsfremstilling: Borgeren henvendte sig i marts 2014 til borgerrådgiveren på sin voksne søns vegne pga. utilfredshed med sagsbehandlingstiden. Borgeren oplyste, at sønnen var blevet bedt om at forlade det bosted, hvor han boede, med dags varsel i januar 2014. Sønnen flyttede ind hos borgeren, og borgeren var blevet oplyst om, at centret ville finde en hurtig løsning. Borgeren mente dog, at der under hensyn til den akutte situation gik for lang tid med en afklaring. Borgerrådgiveren fremsendte en klage på borgerens vegne til centret.

Svar: Centret svarede, at man havde forståelse for den svære situation, og at ventetiden kunne virke lang. Centret opridsede herefter sagsforløbet siden december 2013 med angivelse af datoer og en kort beskrivelse af, hvad der var sket i sagen. Det fremgik bl.a. heraf, at borgerens søn havde afvist flere boliger, og at der over en 3 måneders periode havde været 4-5 boliger i spil. Centret fandt ud fra det beskrevne sagsforløb ikke, at der havde været tale om en langsommelig sagsbehandling, men at både borgeren og borgerens søn havde fået en hurtig og relevant behandling.

Centret var tydelig i sit svar, og borgerrådgiveren kunne på baggrund af det beskrevne sagsforløb drøfte sagen med borgeren, som herefter ikke ønskede, at der skulle ske mere i sagen.

Nr. 79374 – eksempel på et uklart svar

Sagsfremstilling: Borgeren henvendte sig i november 2014 til borgerrådgiveren, fordi borgeren var utilfreds med sagsbehandlingstiden. Borgeren oplyste, at der var blevet iværksat en frivillig anbringelse for borgerens barn den 28. marts 2014. Borgeren var blevet vejledt om, at der ville blive udarbejdet en børnefaglig undersøgelse efter servicelovens § 50 inden for 4 måneder, som er den lovpligtige frist. Borgeren havde dog intet hørt fra centret om undersøgelsen siden da. Borgerrådgiveren fremsendte en klage til centret på borgerens vegne.

Svar: Centret svarede borgeren, at centret havde iværksat en børnefaglig undersøgelse efter servicelovens § 50, og at undersøgelsen ville blive lavet færdig, når de sidste oplysninger fra familiepleje og skole var indgået.

Centret forklarede ikke, hvorfor der var gået ca. 7 måneder fra anbringelsen og til borgerens henvendelse – og hvorfor den lovpligtige frist angiveligt var overskredet. Borgerrådgiveren kontaktede centret, som fremadrettet vil tydeliggøre sine svar.

6.2 Mangelfuld vejledning

Nr. 39424

Sagsfremstilling: En borger henvendte sig til borgerrådgiveren, fordi borgeren var usikker på, om borgeren havde fået korrekt vejledning i forbindelse med en ulønnet praktik i 2012. I praktiktilbuddet stod, at borgeren var berettiget til en ydelse, og borgeren havde modtaget ledighedsydelse frem til august 2012, hvor ydelsen var ophørt uden yderligere varsel, selvom praktikken fortsatte til december samme år. I oktober havde borgeren reageret på ydelsesophøret ved at kontakte en medarbejder, men det var uklart, hvad der var sket herefter. I december 2012 kontaktede borgeren igen en medarbejder, som vejledte om muligheden for at søge fleksydelse. Fleksydelsen blev udbetalt med virkning fra 1. januar 2013, men pga. af den manglende indtægt fra september til december 2012 blev fleksydelsesbeløbet nedsat, og den manglende indtægt havde derfor store økonomiske konsekvenser for borgeren. Borgeren havde pga. en nedsat funktionsevne brug for en særlig grundig vejledning.

Borgerrådgiveren indhentede supplerende oplysninger fra de to centre, som havde været involveret i sagen. Borgerrådgiveren kunne ikke ud fra de foreliggende oplysninger se, at borgeren havde fået tilstrækkelig vejledning om reglerne for ledighedsydelse og fleksydelse i 2012. Borgerrådgiveren kontaktede efter aftale med borgeren det ene center med en anmodning om en yderligere afklaring af forløbet, og at eventuelle sagsbehandlingsfejl blev rettet.

Centret foretog en grundig vurdering af borgerens forløb i begge centre og konstaterede, at der var sket sagsbehandlingsfejl i form af mangelfuld vejledning af borgeren, som havde brug for en ekstra grundig vejledning og information. Centret vurderede, at borgeren med den korrekte vejledning kunne være overgået til fleksydelse fra det tidspunkt, hvor ledighedsydelsen ophørte. Borgeren blev herefter stillet, som om borgeren var vejledt korrekt, og de manglende ydelser blev reguleret.

7 Konklusioner, forslag og anbefalinger

Dette afsnit belyser de generelle problemstillinger, som borgerrådgiveren har fundet anledning til at trække frem på baggrund af de statistiske oplysninger for 2014 og fra den løbende dialog med borgerne.

Omfanget af de belyste problemstillinger vil variere fra center til center. Nogle centre vil allerede have indført tiltag vedrørende nogle af problemstillingerne. For eksempel er andelen af klager over mangelfuld vejledning faldet fra 2013 til 2014. Men forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen forudsætter løbende opfølgning for at fastholde den gode udvikling. Borgernes erfaringer indeholder mange værdifulde oplysninger, ligesom kommunens værdier - modig, tydelig, kompetent, med glæde - vil være et godt udgangspunkt for dette arbejde.

7.1 Lang sagsbehandlingstid og manglende svar

Klager over lang sagsbehandlingstid udgjorde den hyppigste klageårsag i 2014 med 67 klager svarende til 39 procent af klagerne. Klageforholdet "lang sagsbehandlingstid" omfatter både de tilfælde, hvor sagsbehandlingen i et sagsforløb betragtes som lang, og de tilfælde, hvor borgeren klager over, at forvaltningen ikke svarer på borgerens henvendelser eller er meget lang tid om det. Klagepunktet omfatter også de situationer, hvor en borger klager over, at forvaltningen ikke har foretaget genvurdering inden for 4 uger, når en borger har klaget over en afgørelse.

Retssikkerhedslovens § 3 fastslår, at kommunalbestyrelsen skal behandle spørgsmål om hjælp så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken. Bestemmelsen fastslår også, at kommunalbestyrelsen på de enkelte sagsområder skal fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.

Udover enkelte lovområder er der ikke generelt fastsatte regler om en myndigheds sagsbehandlingstid. Forholdet henhører under god forvaltningsskik.

Vurderingen af, hvornår en myndigheds sagsbehandlingstid har oversteget det acceptable, bygger på sagens karakter og kompleksitet, borgerens behov for at der træffes en hurtig afgørelse samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Det har også betydning, om der løbende er sket ekspeditioner i sagen, eller om sagen har ligget uberørt i længere perioder.

Når det på områder, hvor der ikke er fastsat frister, vurderes, om sagsbehandlingstiden har oversteget det acceptable, er det dermed en vurdering af flere forhold. I de tilfælde hvor sagsbehandlingstiden vurderes at ligge udover det acceptable, er der pligt til at give borgeren besked og normalt oplyse, hvornår en afgørelse kan foreligge.

På de områder, hvor Slagelse Kommune har fastsat frister for sagsbehandlingstiden, vil en overskridelse af fristen betyde, at der skal gives besked til borgeren. Som nævnt i afsnit 5.3 har kommunen også fastsat en generel frist for besvarelser af borgernes henvendelser på 10 kalenderdage. Dette servicemål skal forvaltningen også leve op til.

7.1.1 Telefoniske henvendelser til forvaltningen

Igen i 2014 har borgere givet udtryk for, at det er vanskeligt at komme i telefonisk kontakt med deres sagsbehandler. Borgerne giver også udtryk for, at sagsbehandleren ofte ikke ringer tilbage, hvis borgeren har efterladt en besked hos en anden medarbejder i afdelingen. Disse henvendelser indgår typisk som en del af klagen over lang sagsbehandlingstid. Borgerrådgiveren har haft sager, hvor borgeren klager over manglende svar fra sagsbehandleren, og hvor forvaltningen i sit svar til borgeren oplyser, at det ikke ses af sagens akter, at sagsbehandleren havde fået besked om at ringe tilbage.

7.1.2 Klager oversendt via borgerrådgiveren

Som tidligere nævnt videresendte borgerrådgiveren i alt 80 sager til centrene i 2014. Svarfristen var overholdt i 83 procent af sagerne.

Generelt er der sket en positiv og markant udvikling i centrenes overholdelse af svarfristen, som viser, at centrene har fastholdt fokus på at overholde fristen. I 1. kvartal af 2012 var kun 17 procent af klagerne besvaret inden for 10 dage. For hele 2012 var svarfristen overholdt i 67 procent af sagerne og i 2013 var svarfristen overholdt i 80 procent af sagerne.

7.1.3 Konklusion

Igen i 2014 har klager over sagsbehandlingstiden udgjort den største del af det samlede antal klager over sagsbehandlingen. 39 procent af klagerne handlede om lang sagsbehandlingstid.

Til sammenligning kan nævnes, at 47 procent af klagerne i 2012 handlede om lang sagsbehandlingstid, og at der skete et markant fald til 34 procent i 2013. Den positive udvikling fra 2013 er ikke fortsat i 2014.

Sagsbehandlingstiden er en udfordring for de fleste offentlige myndigheder. En uventet stigning i antallet af sager, strukturændringer og meget andet kan bidrage til, at sagsbehandlingstiden generelt bliver meget lang. Det ændrer imidlertid ikke på, at det er en forpligtelse for myndigheden – for eksempel ved at omfordele ressourcerne – at indrette sagsbehandlingen således, at sagerne generelt kan behandles inden for rimelig tid.

Borgerrådgiveren har konstateret, at mange henvendelser fra borgere skyldes, at borgerne ikke er orienteret om, hvad de kan forvente i forhold til sagsbehandlingstiden. Når borgerne henvender sig og spørger til sagen, oplever de i nogle tilfælde, at sagsbehandleren ikke svarer dem, eller at de må rykke flere gange, før de får et svar. Hvis sagsbehandlingstiden overskrides, eller hvis borgeren ikke bliver orienteret om, hvad der sker i hans eller hendes sag, får borgeren en oplevelse af, at der ikke sker sagsbehandling i sagen.

Der kan være en række saglige grunde til, at en enkelt sag trækker længere ud en oprindeligt forventet. Det kan være, at sagen er mere kompliceret end først antaget. Mange borgere klager, fordi de ikke er blevet orienteret om, hvad der sker i deres sag og om en eventuel forsinkelse. Der er altså tale om, at kommunikationen med borgerne ikke fungerer optimalt.

Sagsbehandlingstiden i hjemviste sager har også givet anledning til henvendelser. En hjemvisning betyder, at klageinstansen pga. mangler ved afgørelsen har sendt sagen tilbage til kommunen til fornyet behandling. Kommunen skal sagsbehandle igen og træffe en ny afgørelse. Borgerne er meget usikre på, hvornår de kan forvente, at kommunen træffer en afgørelse, og de har ikke fået nogen oplysning fra sagsbehandleren om forventet sagsbehandlingstid. Oftest er der tale om en sag, som i forvejen har været lang tid undervejs pga. sagsbehandlingstid i klageinstansen.

Når sagsbehandlingstiden forlænges, kan det skabe stor usikkerhed og frustration hos borgerne. For nogle borgere kan det have store økonomiske konsekvenser, at der ikke bliver truffet en afgørelse. Når der ikke bliver truffet en afgørelse, er borgeren også afskåret fra at få sagen prøvet ved en klageinstans.

Også ud fra et ressourcemæssigt synspunkt er det problematisk at undlade at give borgeren besked om, at sagen trækker ud, eller at undlade at svare på borgernes henvendelser inden for kort tid.

Mange borgere vil reagere ved at henvende sig til forvaltningen igen. Det betyder, at også andre medarbejdere må bruge deres tid på at svare på spørgsmål eller at undersøge sagen nærmere. Nogle borgere vælger at klage over sagsbehandlingen til en leder, og også i den forbindelse skal der bruges ressourcer på at svare borgeren. Sagsbehandleren har måske sparet en smule tid ved ikke at svare borgeren. Til gengæld har andre ansatte brugt ekstra tid på at hjælpe den samme borger. Kommunen som helhed har derfor ikke sparet tid – og borgeren har en negativ oplevelse af kommunen.

Der er sket en markant og positiv udvikling i forvaltningens overholdelse af svarfrister i de klager, som oversendes via borgerrådgiveren. Svarfristen er overholdt i 83 procent af sagerne, og det viser, at forvaltningen har fastholdt fokus på at overholde fristen.

Den positive udvikling med færre klager over lang sagsbehandlingstid fra 2012 til 2013 er ikke fortsat. Den procentvise andel af klager over sagsbehandlingstiden er steget med 5 procentpoint fra 2013 til 2014 – dog er antallet af klager uændret med 67 i 2013 og 67 i 2014.

”Den positive udvikling med færre klager over lang sagsbehandlingstid er ikke fortsat”

Der er fortsat behov for forbedring, når 39 procent af klagerne handler om lang sagsbehandlingstid.

7.1.4 Anbefaling

Det anbefales, at forvaltningen skærper fokus på at sikre overholdelse af de svarfrister, som er fastsat af Slagelse Kommune, samt at sikre overholdelse af de lovmæssige sagsbehandlingsfrister og principperne om god forvaltningsskik. Det indbefatter også at orientere om status i sagsbehandlingen i sager, som strækker sig ud over den forventede tid.

Jeg vil i den sammenhæng foreslå, at forvaltningen har fokus på betydningen af at forbedre kommunikationen med borgerne. Det betyder bl.a. at være tydelig i udmeldingen om en forventet sagsbehandlingstid. På de områder, hvor der er fastsatte sagsbehandlingsfrister, skal borgeren informeres om dette og have skriftlig besked, hvis fristen ikke overholdes. På andre områder, hvor der er ikke er fastsatte frister, bør borgeren orienteres om den forventede sagsbehandlingstid – evt. med en løbende orientering om status i sagen – og orienteres, hvis sagen trækker ud.

Jeg vil også foreslå, at centrene etablerer procedurer for at sikre, at telefoniske beskeder bliver noteret og videregivet til borgerens sagsbehandler, og at centrene sikrer dokumentation for dette.

Endelig vil jeg foreslå, at forvaltningen prioriterer at træffe afgørelse i hjemviste sager, da borgeren i forvejen har ventet længe på en afgørelse, og da hjemvisningen skyldes fejl i kommunens sagsbehandling. Fx kunne kommunen fastsætte en generel frist på 4 uger svarende til den frist, som kommunen har til at genvurdere en klage.

7.2 Opfølgning/inddragelse

Borgernes klager over manglende opfølgning og inddragelse udgjorde den næsthyppigste klageårsag i 2014 med 20 klager svarende til 12 procent af klagerne.

Klager over manglende opfølgning i en sag kan have sammenhæng med klager over lang sagsbehandlingstid, fordi nogle borgere mener, at sagen trækker ud, fordi sagsbehandleren ikke følger tilstrækkeligt hurtigt op på de oplysninger, som indgår i borgerens sag. Klager over manglende opfølgning kan også være et udtryk for, at borgerne klager over, at forvaltningen ikke følger op på de lovgivningsmæssige frister for opfølgning. Som eksempel kan nævnes, at der er tidsfrister for opfølgning i sygedagpengesager, i kontanthjælpssager og i sager om støtte til børn og unge.

For så vidt angår inddragelse af borgeren i en sag generelt, er det udtrykkeligt fastslået i retssikkerhedslovens § 4, at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin egen sag. Kommunen skal desuden tilrettelægge behandlingen på en måde, der gør det muligt for borgeren at blive inddraget i sagens behandling. Borgeren har det primære ansvar for sin egen situation, og borgerens medvirken skal sikre, at han eller hun ikke føler, at der bliver truffet afgørelser hen over hovedet på vedkommende.

7.2.1 Konklusion

Enkelte henvendelser til borgerrådgiveren har omhandlet manglende opfølgning i borgerens sag. De fleste henvendelser har dog vedrørt manglende inddragelse af borgeren i borgerens sag. Det kan være, at borgerens egne oplysninger til møder ikke bliver gengivet i mødereferater. Det kan også være, at borgeren oplever, at de oplysninger, som borgeren indsender, ikke bliver brugt i sagen, og at borgeren ikke får en forklaring på årsagen. Andre henvendelser drejer sig om, at borgeren oplever, at sagsbehandleren ikke lytter til borgeren og dermed ikke tager hensyn til borgerens behov og ønsker.

Reglerne siger meget lidt om, hvordan borgeren i praksis skal inddrages under sagsforløbet, men der ligger en klar forpligtelse til, at kommunen skal sikre, at borgeren er informeret om sagens behandling og de konsekvenser, der kan følge heraf. Kommunen – og dermed sagsbehandleren – skal inddrage borgeren, og initiativet skal komme fra sagsbehandleren, da borgeren ikke nødvendigvis ved, hvor sagsbehandlingen fører hen.

Inddragelse af borgerne skal medvirke til at sikre en bedre kvalitet i sagsbehandlingen, herunder sikre, at alle relevante oplysninger er indhentet, inden der træffes en afgørelse. Inddragelse af borgerne er dermed også med til at sikre korrekte afgørelser, ligesom reglerne om fx partshøring og aktindsigt er det.

At borgerne skal inddrages i sagen betyder ikke, at borgerne bestemmer sagens udfald. Det gør kommunen alene, men en større bevidsthed om at inddrage borgerne kan også medvirke til, at borgeren har en større forståelse for resultatet.

7.2.2 Anbefaling

Antallet af klager over manglende opfølgning har været så beskedent, at jeg ikke har fundet grundlag for at fastslå, at der er et generelt problem.

Antallet af klager over manglende inddragelse giver mig grundlag for at anbefale, at forvaltningen har et øget fokus på at inddrage borgerne i sagsbehandlingen.

Jeg vil foreslå, at forvaltningen er tydelig i sin tilbagemelding, hvis borgerens oplysninger eller bemærkninger ikke eller kun i begrænset omfang kan tillægges vægt i det konkrete forløb. Jeg vil også foreslå, at borgerne løbende orienteres om sagens gang, og at sagsbehandlere forklarer og vejleder om foretagne eller påtænkte sagsskridt.

7.3 Vejledningspligt

Borgernes klager over mangelfuld vejledning udgjorde den tredje hyppigste klageårsag i 2014 med 17 klager svarende til 10 procent af klagerne. Til sammenligning kan det nævnes, at andelen af klager over mangelfuld vejledning var 14 procent i 2012 og 17 procent i 2013.

Ved siden af centrenes vejledning til borgerne kan borgerne henvende sig til borgerrådgiveren for at få vejledning om regler. I 2014 handlede 27 procent af henvendelserne til borgerrådgiveren sig om vejledning – en stigning fra 15 procent i 2012 og 22 procent i 2013.

Forvaltningslovens § 7 fastsætter en almindelig pligt for alle forvaltningsmyndigheder til at vejlede borgerne inden for myndighedens sagsområde. Der er dermed tale om en lovbestemt forpligtelse.

Retssikkerhedslovens § 5 skærper vejledningspligten inden for den sociale lovgivning, idet kommunen skal give vejledning i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning. Og kommunen skal også være opmærksom på, om der kan søges hjælp hos en anden myndighed eller efter en anden lov. Med andre ord skal sagsbehandleren se bredt på den enkelte sag og på borgerens behov. Det gælder, uanset om borgeren har søgt den konkrete støtte.

Vejledningen skal sikre, at borgerne har mulighed for at forstå deres rettigheder og pligter, og det er ofte helt afgørende for borgernes retssikkerhed, at korrekt vejledning finder sted. Det kan også have store økonomiske konsekvenser for borgerne, at de ikke har fået den korrekte vejledning. Inden for det sociale område er vejledningspligten en del af myndighedernes pligt til at foretage en helhedsvurdering af borgerens situation.

Manglende eller forkert vejledning kan betyde, at der skal træffes en ny afgørelse, der retter op på fejlen, således at en borger skal stilles, som om der fra begyndelsen var givet korrekt vejledning.

7.3.1 Konklusion

Det er tale om en positiv udvikling med fald i andelen af klager over mangelfuld vejledning fra 14 procent i 2012, 17 procent i 2013 og til 10 procent i 2014. Det tyder på, at forvaltningens fokus på vejledningspligten har haft effekt.

Forvaltningens fokus på vejledningspligten har haft effekt

Andelen af henvendelser fra borgerne med ønske om vejledning fra borgerrådgiveren er dog i samme periode steget til 27 procent. Der er dermed flere borgere, som ønskede yderligere vejledning, eller som var usikre på den vejledning, som de havde fået i forvaltningen.

Det er borgerrådgiverens indtryk, at den vejledning, som borgerne får, er nært knyttet til den enkelte sagsbehandlers sagsområde, men at sagsbehandleren ikke altid gør opmærksom på andre muligheder for at få hjælp. I hvert fald har nogle borgere ikke forstået vejledningen, og det rejser det spørgsmål, om sagsbehandleren har afpasset sin vejledning efter den borger, som sagsbehandleren har kontakt med. Borgerrådgiveren har også kunnet konstatere i flere sager, at forvaltningen ikke har kunnet dokumentere den vejledning, som forvaltningen mener at have givet til borgeren.

Hvis borgeren ikke har fået eller ikke helt har forstået vejledningen, og senere på anden vis får kendskab til andre muligheder for at få hjælp, kan det føre til, at borgeren mister tilliden til, at kommunen vil hjælpe og måske mister tilliden til, at kommunen i øvrigt har tilstrækkelig viden og indsigt til at løse sagen.

I forbindelse med klagerne over manglende helhedsvurdering har nogle borgere oplevet, at de ikke har fået tilstrækkelig vejledning om deres muligheder for at få hjælp ud fra et bredere perspektiv. Dette giver særligt problemer på de områder, hvor en borger kunne have brug for hjælp i henhold til flere lovgivningsområder. Et eksempel kan være, at en borger på grund af en fremadskridende sygdom kan have behov for hjælp i forhold til sin beskæftigelse, i forhold til hjælp i hjemmet og i forhold til muligheden for at få økonomiske støtte.

I mange tilfælde er en medarbejders vejledning den første kontakt, som borgeren har med kommunen. Hvis vejledningen er tilstrækkelig, har det også efterfølgende betydning for borgerens tilfredshed med kommunens sagsbehandling og er med til at sikre, at borgerne oplever kommunens ansatte som professionelle og kompetente. En fyldestgørende vejledning forudsætter et højt fagligt niveau hos kommunens ansatte og en målrettet indsats fra centrenes ledelser for at sikre og opdatere de ansattes kompetencer.

7.3.2 Anbefaling

Det anbefales, at forvaltningen fortsat har fokus på at sikre overholdelse af vejledningsforpligtelsen.

Jeg vil i den sammenhæng foreslå, at centrene har fokus på, at de ansatte har den fornødne viden om omfanget af deres vejledningsforpligtelse, og at de nødvendige vejledningskompetencer er til stede. Jeg vil også foreslå, at centrene sikrer dokumentation af den givne vejledning. Dokumentationen kunne være i form af en tjekliste/et skema, som sikrer, at borgeren modtager relevant vejledning, og som samtidig dokumenterer omfanget og indholdet af vejledningen.

Jeg vil videre foreslå, at centrene øger deres bestræbelser på at sikre den fornødne koordinering mellem centre, hvis en borger kan have brug for hjælp fra flere centre. Det kunne være at fastlægge en procedure med udgangspunktet, at den første sagsbehandler, som borgeren kommer i kontakt med, først slipper borgeren, når en anden sagsbehandler tager over.

7.4 Samlet konklusion

Ud fra en samlet vurdering af borgernes klager og dialogen med borgerne er det borgerrådgiverens konklusion, at der på flere områder er en positiv udvikling, bl.a. et markant fald i andelen af klager over utilstrækkelig vejledning og klager over personalets adfærd fra 2013 til 2014. Også klager

over mange sagsbehandlerskift er faldet markant i perioden. Der iværksættes forskellige tiltag på baggrund af borgerrådgiverens anbefalinger og på forvaltningens eget initiativ for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen. Tiltagene ser ud til at have en positiv effekt.

På andre områder er der fortsat behov for forbedring, bl.a. er antallet af klager over lang sagsbehandlingstid uændret fra 2013 til 2014, og antallet af klager over opfølgningen og borgernes inddragelse i sagerne er steget. Særligt sagsbehandlingstiden giver fortsat forvaltningen problemer i forhold til at leve op til principperne om god forvaltningsskik. Klager over manglende svar på henvendelser inden for svarfristen på 10 dage viser, at kommunens servicemål ikke overholdes i alle tilfælde. Endeligt viser klager over overskridelse af fristen for at give aktindsigt, videregivelse af personfølsomme oplysninger og mangelfuld vejledning, at forvaltningen ikke altid har levet op til lovgivningens krav i årets løb.

Fælles for mange af borgernes henvendelser og klager er fortsat, at kommunikationen mellem forvaltningen og borgerne ikke har fungeret optimalt. Det gælder både orientering til borgerne om status i deres sag og om en eventuel forsinkelse. Det gælder også kommunikationen i forbindelse med den vejledning, som ydes borgerne, og det gælder borgernes inddragelse i sagen.

Flere af klagerne vedrører de samme problemstillinger, som borgerrådgiveren også i 2012 gjorde opmærksom på. Derfor kunne det overvejes at indføre mere formaliserede retningslinjer for, hvordan kommunen sikrer, at centrene aktivt forholder sig til borgerrådgiverens anbefalinger. Det kunne fx være i form af tilbagemelding fra centrene til direktionen om, hvordan centrene har forholdt sig til de enkelte anbefalinger.

7.5 Opmærksomhedspunkter og generelle forbedringsforslag

Øget opmærksomhed omkring processen frem til en afgørelse

I årsberetningen for 2013 orienterede borgerrådgiveren om sin opfattelse af betydningen af en god proces frem til en afgørelse. På baggrund af borgernes henvendelser i 2014 vil borgerrådgiveren anbefale, at forvaltningen fortsat har fokus på processen frem til en afgørelse.

Kort fortalt handler procesretfærdighed ikke om, hvorvidt en afgørelse er rigtig eller forkert. Her handler det om, hvorvidt borgeren føler sig fair behandlet. Særligt 4 aspekter påvirker borgerens vurdering af processen: at blive hørt, neutralitet, tillid og respekt.

At blive hørt handler om muligheden for at få fortalt ens side af sagen og opleve, at oplysningerne indgår i overvejelserne, inden afgørelsen træffes. Neutralitet handler blandt andet om den enkelte sagsbehandlers evne til at fremstå ærlig og til at kunne agere uden at tage parti. Tillid handler om, at borgeren oplever, at sagsbehandleren vil borgeren det bedste og gerne vil hjælpe. Respekt handler om, at borgeren oplever at blive mødt med respekt. Den følelse opstår, når borgeren bliver talt høfligt og værdigt til og bliver behandlet som en ligeværdig part.

Citat fra borger:

“Min tidligere sagsbehandler prøvede virkelig at hjælpe. Selvom det ikke lykkedes, vil jeg ikke klage over hende”

Som repræsentant for en myndighed skal den ansatte være professionel i sin tilgang til borgeren. Det er myndigheden, der bestemmer en sags udfald, men processen frem til afgørelsen er afgørende for borgerens accept af afgørelsen.

Det er borgerrådgiverens anbefaling, at forvaltningen øger sit fokus på kommunikationens betydning for borgernes oplevelse af den betjening, som borgerne modtager i kommunen.

Tydelig kommunikation ved besvarelse af klager

I afsnit 6 er centrenes besvarelse af borgernes klager beskrevet. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at nogle centre er meget tilbageholdende med at erklære sig enige med borgeren i, at der er sket en fejl. Generelt drejer det sig om, at det i 39 procent af svarene ikke tydeligt fremgår, om centret er enig eller ikke enig i borgerens klage. Det er også borgerrådgiverens opfattelse, at det er udtryk for respekt for borgeren, at man konkret tager stilling til borgerens klage. Nogle borgere giver udtryk for, at det har betydet meget for dem, at centret har anerkendt, at der er sket en fejl. Det er også borgerrådgiverens opfattelse, at det er bedst overensstemmende med god forvaltningsskik, at forvaltningen viser borgeren respekt og tager stilling til, om der er sket en fejl. Hvis der er sket en fejl, må forvaltningen tydeligt og åbent erkende fejlen. Hvis forvaltningen mener, at der ikke er sket en fejl, er det også vigtigt at være tydelig omkring det.

Det kræver overblik at konstatere, om der er begået fejl i en måske kompleks sag, og det kræver mod at indrømme, at der er begået fejl. Men det viser samtidig åbenhed og respekt for en borger, at man tydeligt svarer på, om der er begået en fejl og samtidig beklage fejlen.

Det er borgerrådgiverens anbefaling, at forvaltningen øger sit fokus på at tage stilling til borgernes klager og give tydelige svar.

Datering af breve

Borgerrådgiveren har fået flere henvendelser fra borgere, der har fået breve tilsendt fra kommunen, hvor dateringen på brevet har ligget flere dage forud for datoen for borgernes modtagelse af brevet. Borgerrådgiveren har selv i enkelte tilfælde konstateret ved modtagelse af kopi af centres svar til borgere, at der ikke er overensstemmelse mellem datering og afsendelse.

Vigtigheden af overensstemmelse mellem datering og afsendelsesdag har siden 2012 været drøftet på flere møder mellem forvaltning og borgerrådgiver. Alligevel er der fortsat eksempler på uoverensstemmelse. Sikringen af korrekt datering hænger tæt sammen med ordentlig sagsbehandling. I visse typer af sager kan det få store konsekvenser for borgerne, hvis tidsfristen er kort. Det gælder fx afgørelsessager med klagefrist, partshøringsbreve og ved mødeindkaldelser.

Folketingets Ombudsmand har understreget, at et brev skal sendes samme dag, det er dateret.

Digital postkasse

Siden november 2014 har alle borgere skulle have en digital postkasse, medmindre de er blevet fritaget fx på grund af en funktionsnedsættelse eller manglende adgang til en computer med internetforbindelse i hjemmet.

Flere borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren, fordi de trods tilmeldingen til digital post har modtaget breve sendt som fysisk post fra kommunen. Det er forståeligt, at borgere der tilmelder sig digital post har en forventning om, at de modtager post fra kommunen digitalt – medmindre de er blevet orienteret om andet.

Det er borgerrådgiverens anbefaling, at borgerne tydeligt informeres om, at ikke alle breve sendes som digital post, og i hvilke situationer borgeren kan forvente at modtage fysisk post.

Udbetaling Danmark

Siden marts 2013 har Udbetaling Danmark haft ansvaret for en lang række offentlige ydelser, fx folkepension, boligstøtte, førtidspension og barseldagpenge. Mange borgere kontakter dog fortsat kommunen om disse ydelser og ikke alle oplever, at de får den fornødne hjælp i kommunen. Borgerrådgiveren har fået flere henvendelser om dette.

Selvom flere ydelser nu udbetales af Udbetaling Danmark, har kommunen fortsat en pligt til at vejlede borgerne. Det fremgår af § 3 i Lov om Udbetaling Danmark, at kommunen skal yde generel vejledning om alle de muligheder, der findes for at modtage ydelser på Udbetaling Danmarks sagsområde. Kommunen skal også yde bistand til de fremmødte borgere, der vurderes ikke at kunne benytte sig af digitale vejledninger og selvbetjeningsløsninger ved bl.a. at hjælpe med at udfylde og indgive ansøgning og varetage kontakten til Udbetaling Danmark på borgerens vegne.

Vejledningspligten skal ses i sammenhæng med pligten til at give borgerne en helhedsorienteret vejledning efter retssikkerhedslovens § 5, som fastslår, at kommunen skal vejlede borgeren om alle de muligheder, der findes for at få hjælp efter den sociale lovgivning.

Vejledningen skal være generel, det vil sige, at kommunen kun har pligt til en mere overordnet vejledning, fx at ridse de generelle tilkendelseskrav op. En mere detaljeret vejledning er Udbetaling Danmarks opgave.

Professionel håndtering af sagsbehandlingsfejl

Når borgere henvender sig til borgerrådgiveren med en undren eller utilfredshed over sagsbehandlingen, kan borgerrådgiveren vælge flere reaktionsmåder. I 2014 har borgerrådgiveren bl.a. henvendt sig til jobcentret og bedt om redegørelser i flere sager, ligesom borgerrådgiveren har henvendt sig til Borgerservice i en sag om manglende vejledning, som angiveligt lå flere år tilbage. I alle tilfælde har centrene foretaget en meget grundig og professionel gennemgang af sagsforløbene, ligesom de konstaterede fejl er genoprettet i vidt omfang.

7.6 Opfølgning på borgerrådgiverens anbefalinger i 2012 og i 2013

Både i 2012 og i 2013 anbefalede borgerrådgiveren øget fokus på

- Overholdelse af sagsbehandlings- og svarfrister

Borgerrådgiveren konstaterede en markant nedgang i andelen af klager over lang sagsbehandlingstid fra 47 procent i 2012 til 34 procent i 2013. Der var tale om en positiv udvikling, som kunne tyde på, at de initiativer, som centrene havde iværksat i løbet af 2012 og 2013 havde haft effekt. Imidlertid er den positive udvikling ikke fortsat. I 2014 modtog borgerrådgiveren 67 klager over lang sagsbehandlingstid svarende til 39 procent af klagerne. Den procentuelle stigning

fra 2013 til 2014 skyldes et samlet fald i antallet af klager i 2014. I både 2013 og 2014 var der 67 klager over lang sagsbehandling. Det kan dog konstateres, at den positive udvikling ikke er fortsat, og det anbefales, at forvaltningen styrker indsatsen på dette område. Borgerrådgiverens konklusion og anbefaling findes under punkt 7.1.

- Overholdelse af vejledningspligten

Borgerrådgiveren konstaterede i 2013, at andelen af klager over mangelfuld vejledning var steget fra 14 procent i 2012 til 17 procent i 2013. Også andelen af borgere, der henvendte sig til borgerrådgiveren med ønske om vejledning steg fra 15 procent i 2012 til 22 procent i 2013. Samlet var der tale om et øget antal borgerne, som oplevede, at de ikke fik tilstrækkelig vejledning, når de henvendte sig i forvaltningen. Billedet har ændret sig i 2014, hvor andelen af klager over mangelfuld vejledning er faldet til 10 procent. Imidlertid er andelen af borgere, som har henvendt sig til borgerrådgiveren med ønske om vejledning om regler steget til 27 procent i 2014. Der er derfor fortsat grund til at fastholde fokus på at sikre, at vejledningspligten overholdes. Borgerrådgiverens konklusion og anbefaling vedrørende vejledningspligten findes under punkt 7.3.

- Manglende opfølgning/inddragelse

I 2012 konstaterede borgerrådgiveren, at 9 procent af det samlede antal klager vedrørte klager over manglende opfølgning/inddragelse. Det svarede til 18 klager. Andelen af klager faldt til 7 procent i 2013 svarende til 14 klager. Der var dermed tale om et beskedent fald i andelen af klager. I 2014 er antallet af klager steget til 20, svarende til 12 procent. Forvaltningen bør derfor have fokus på området. Borgerrådgiverens konklusion og anbefaling findes under punkt 7.2.

I 2013 anbefalede borgerrådgiveren øget fokus på

Personalets optræden

Det kan konstateres, at andelen af klager over personalets optræden er faldet fra 17 klager svarende til 8 procent af det samlede antal klager i 2013 til 11 klager svarende til 6 procent i 2014. Der er således tale om en positiv udvikling. Der er dog også tale om et område, som er meget væsentlig for borgernes opfattelse af kommunen som helhed, og derfor fastholder borgerrådgiveren sin anbefaling af, at forvaltningen fortsat har fokus på og arbejder med at forbedre såvel den mundtlige som den skriftlige kommunikation med borgerne.

Citat fra borger:

“Så sagde sagsbehandleren: Vil du have krig, så skal du få krig”

Citat fra borger:

“Min nye sagsbehandler er professionel, imødekommende og virker fagligt dygtig”

Jeg foreslår, at der er en løbende dialog mellem ledelse og medarbejdere om borgerkontakten, herunder en opfølgning på situationer, hvor dialogen er gået galt. Desuden kan der være lejlighed til en generel drøftelse på personalemøder af tilbagemeldinger fra borgerrådgiveren.

8 Problemstillinger drøftet med centrene på opfølgingsmøder

Borgerrådgiveren har siden borgerrådgiverfunktionens start i 2012 løbende holdt opfølgingsmøder med centrene på baggrund af borgernes henvendelser.

I 2014 er der på møderne blandt andet blevet drøftet følgende:

- At der skal sikres en korrekt behandling af anmodning om aktindsigt
- At der fortsat skal være fokus på vejledningspligten
- Vigtigheden af fokus på personalets kommunikation med borgerne
- At centrene skal være tydeligere i deres svar til borgerne
- Vigtigheden af forventningsafstemning omkring sagsbehandlingstid
- At borgerne har en forventning om at modtage alle breve digitalt, når borgeren har tilmeldt sig digital post
- At der fortsat sendes personfølsomme oplysninger på mail

Borgerrådgiveren bad centrenes ledelser om at melde tilbage til borgerrådgiveren om, hvilke initiativer til forbedring af sagsbehandlingen, som møderne havde givet anledning til. I den forbindelse var iværksættelsen af initiativer selvfølgelig afhængig af, hvilke problemstillinger, som særligt angik det pågældende center.

Generelt bliver både borgernes og borgerrådgiverens forbedringsforslag formidlet af ledelsen til medarbejderne, typisk ved personalemøder. Flere centre har derudover givet konkrete tilbagemeldinger til borgerrådgiveren om iværksatte initiativer. Se eksempler på initiativer i afsnit 9.1.

”Borgerrådgiverens tilbagemeldinger har skabt øget bevidsthed om vores kommunikation og har ført til ændrede arbejdsgange, bl.a. i aktindsigtssager”

9 Drøftelser med centerledelser, direktion og udvalgsformænd

9.1 Møder med centerledelser

Det foreløbige udkast til årsberetning blev drøftet med centerledelser i løbet af februar og marts 2015. Der var primært fokus på de områder, hvor de fleste borgere havde klaget, nemlig lang sagsbehandlingstid, opfølgning og inddragelse af borgerne samt vejledning af borgerne.

På møderne blev også drøftet eventuelle tiltag, som kunne hjælpe centrene med at forbedre sagsbehandlingen og centrenes opfattelse af borgerrådgiverens virke. Flere centre gav udtryk for, at den uformelle dialog mellem borgerrådgiveren og centrene og hurtige reaktion på borgernes henvendelser var med til at skabe værdi både for borgerne og for den faglige udvikling i centrene.

På møderne orienterede centrene om de initiativer, der var iværksat i løbet af året. Det drejede sig bl.a. om

- faste møder med Udbetaling Danmark, hvor man samarbejder om at sikre, at borgerne ikke bliver sendt fra den ene myndighed til den anden

- Et fælleskommunalt Callcenter, hvor borgerne kan få vejledning i digitale selvbetjeningsløsninger fra 9-21 mandag til torsdag og 9-17 fredag
- Projekt Empowerment, hvor der arbejdes med, at borgeren i højere grad skal have indflydelse på indsatsen og derigennem tage ejerskab til sin vej mod job eller uddannelse
- Projekt om styrket tværgående samarbejde, hvor man styrker sagsbehandlingen på tværs af hele kommunen i forhold til udvalgte svage borgergrupper
- Ekstra møder med borgere, der henvender sig, når sagsbehandlingen synes uforståelig. Ved møderne deltager ofte en leder
- Undervisning i motivation, retorik og kommunikation
- Teamsupervision bl.a. med henblik på bedre service via en mere helhedsorienteret tilgang i sagsbehandlingen
- Den Serviceorienterede Myndighed, hvor de enkelte centre arbejder på at styrke kommunikationen med borgeren i lyset af en ændret myndighedsrolle med større fokus på servicetilgang i myndighedsarbejdet

9.2 Møde med direktion

Det foreløbige udkast til årsberetning blev drøftet på møde i direktionen den 11. marts 2015. Direktionen tilkendegav, at der ville være yderligere ledelsesmæssigt fokus på sagsbehandlingstiden.

9.3 Møder med udvalgsformænd

I februar 2015 sendte borgerrådgiveren det foreløbige udkast til årsberetning til de udvalgsformænd, hvis områder havde fået henvendelser fra borgerne. Borgerrådgiveren tilbød at holde møde med de udvalgsformænd, som måtte ønske det, men indbød specifikt de udvalgsformænd, hvis områder havde fået mere end 15 henvendelser i løbet af året.

I marts 2015 blev der holdt eller planlagt afholdelse af møder mellem borgerrådgiveren og formanden for Sundheds- og Seniorudvalget, formanden for Handicap- og Psykiatriudvalget samt formanden for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget. På møderne blev de generelle tendenser i årsberetningen og tendenserne på de respektive udvalgs områder drøftet.

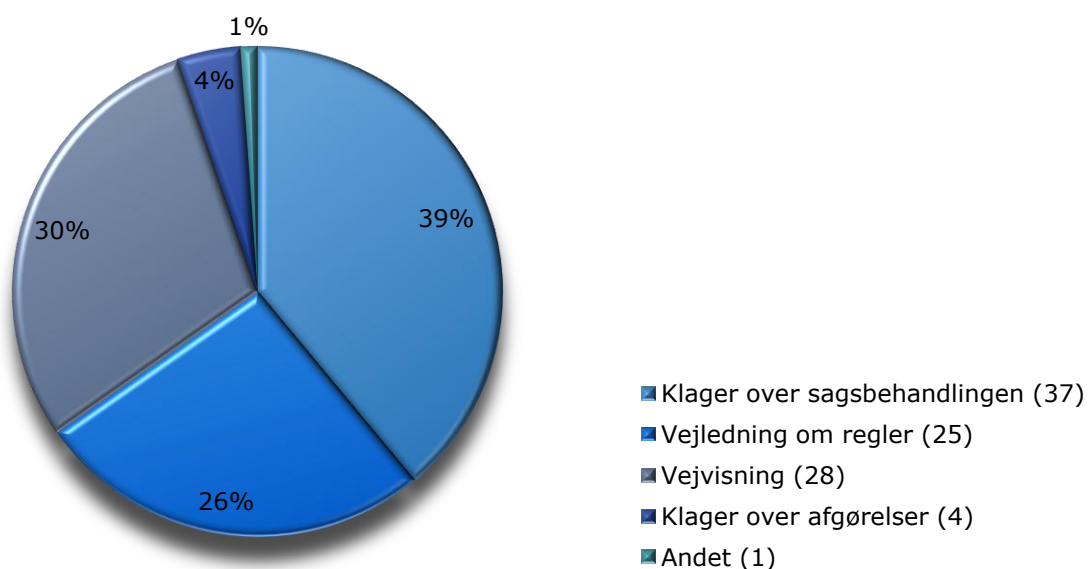
BILAG 1 - Statistik for 3. periode 2014

Henvendelser til borgerrådgiveren

Der har i perioden fra 1. september til 31. december 2014 været i alt 126 henvendelser til Borgerrådgivningen.

Heraf er 95 registreret som henvendelser, som forudsætter en vis sagsbehandlingstid. Disse henvendelser danner grundlag for periodens statistik.

Fordeling af henvendelser i 3. periode

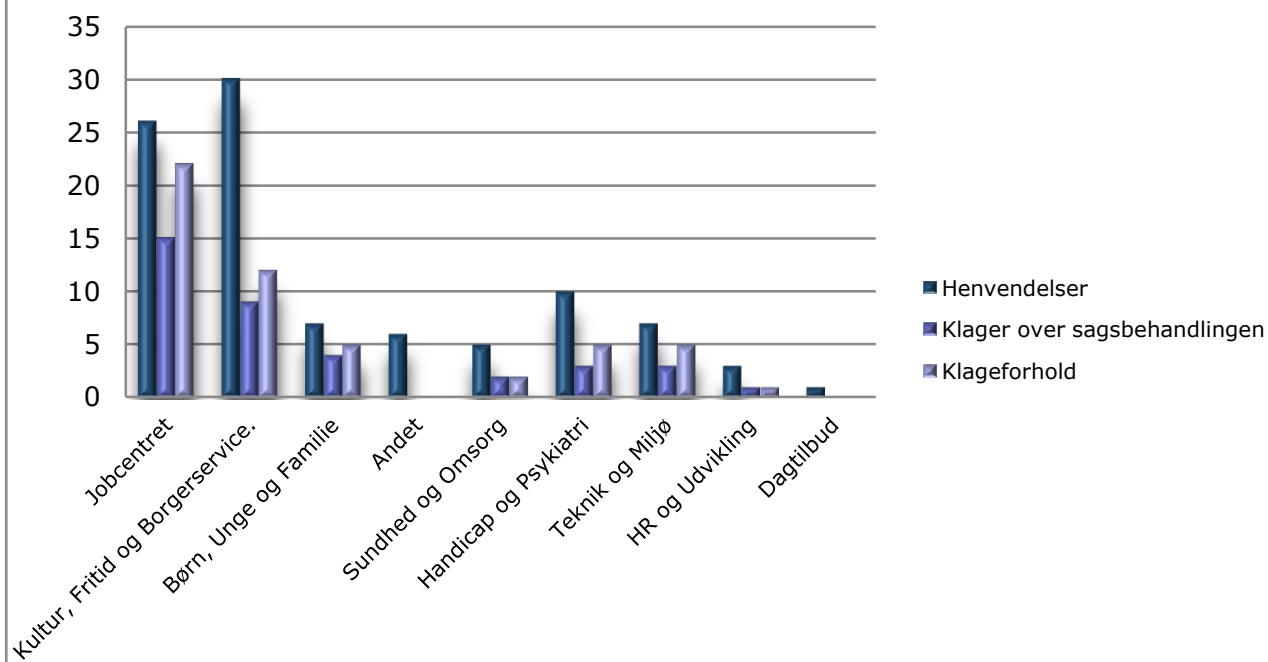


Klage over sagsbehandling

Når en borger henvender sig til borgerrådgiveren, kan henvendelsen dreje sig om, at borgeren ønsker at klage over sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren modtog i 3. periode 37 klager over sagsbehandlingen.

Nedenstående diagram viser en samlet oversigt over fordelingen af henvendelser, klager over sagsbehandlingen og klagepunkter fordelt på de enkelte centre.

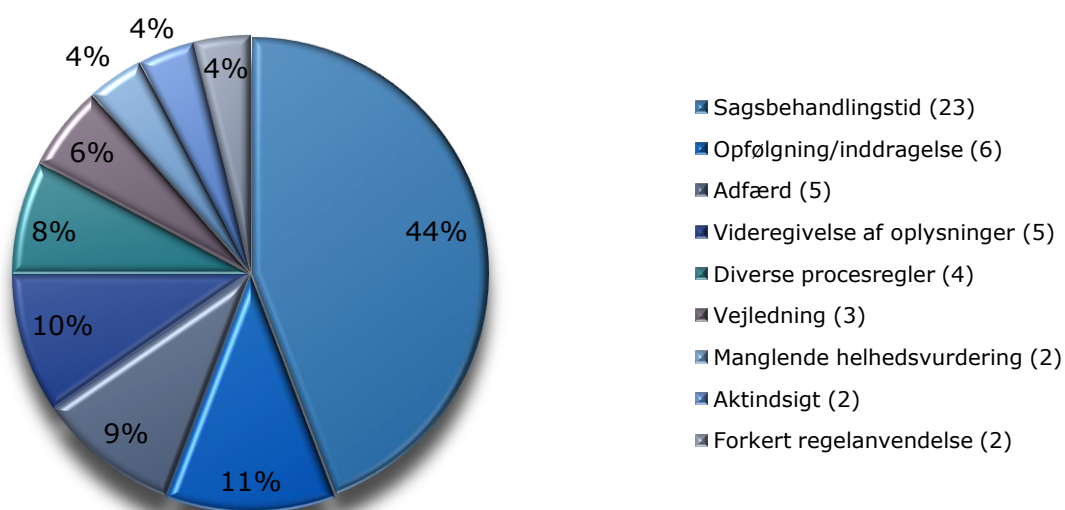
Fordeling af henvendelser, klager over sagsbehandling og klageforhold i 3. periode



Klageforhold

Når en borger henvender sig for at klage over sagsbehandlingen, vil der typisk være tale om flere forhold, som borgeren er utilfreds med. Det kan for eksempel være, at en borger er utilfreds med både sagsbehandlingstiden og med den vejledning, som borgeren har fået. I 3. periode 2014 indeholdt de 37 klager over sagsbehandlingen i alt 52 klageforhold.

Oversigt over fordeling af klageforhold i 3. periode (52 ialt)



BILAG 2 – Borgerrådgiverens opgaver og kompetence

Grundlaget for borgerrådgiveren

Økonomiudvalget i Slagelse Kommune traf den 21. marts 2011 beslutning om oprettelse af en borgerrådgiverfunktion, og borgerrådgiverfunktionen startede den 1. januar 2012.

Den 30. januar 2012 godkendte byrådet i Slagelse Kommune en vedtægt for borgerrådgiveren. Vedtægten danner grundlaget for borgerrådgiverens arbejde og beskriver formålet med borgerrådgiveren og borgerrådgiverens opgaver og kompetence. Det fremgår af vedtægten, at borgerrådgiveren er tiltænkt en uafhængig funktion i forhold til kommunens udvalg og forvaltning.

Opgaver og kompetence

Borgerrådgiverens grundlæggende opgave er at behandle klager over Slagelse Kommunes sagsbehandling, borgerbetjening og udførelse af praktiske opgaver. Endvidere hjælper borgerrådgiveren med at finde vej i den kommunale administration og yder vejledning og bistand i klagesystemet samt hjælp til forståelse af afgørelser mv.

Udgangspunktet for borgerrådgiverens sagsbehandling er dialog. Eventuelle uoverensstemmelser mellem forvaltningen og en borger skal søges løst af det relevante center, før borgerrådgiveren behandler en klage.

Borgerrådgiveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold. Borgerrådgiveren kan heller ikke behandle klager på områder, hvor der eksisterer andre klagemuligheder, eller hvis klagen er indbragt for det kommunale tilsyn, domstolene eller Folketingets Ombudsmand. Borgerrådgiveren kan dog hjælpe borgeren med klagen, hvis borgeren ikke selv er i stand til det.

Hvis borgeren ønsker at fastholde klagen, når klagen har været forelagt et center, kan borgerrådgiveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen.

Borgerrådgiveren kan udtale kritik af mangelfuld eller forkert sagsbehandling mv. Derudover har borgerrådgiveren mulighed for at henstille eller komme med anbefalinger til, hvordan sagsbehandlingen kan forbedres.