

# Borgerråd giverens Årsberetning 2014 (O)

## Sagsfremstilling

### 2. Borgerråd giverens Årsberetning 2014 (O)

Sagsnr.: 330-2010-91159

Dok.nr.: 330-2015-272045

Åbent

Kompetence: Byrådet

#### Beslutningstema

Handicaprådet orienteres om status på borgerråd giverens arbejde i 2014. Borgerråd giver Lone Engly deltager i mødet under punktet.

#### Baggrund

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

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

#### Opgaver og kompetence

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

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

Borgerråd giveren kan ikke behandle klager over kommunens afgørelser eller klager over kommunens personale- og ansættelsesforhold. Borgerråd giveren 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. Borgerråd giveren 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 borgerråd giveren vælge at lave en nærmere undersøgelse af sagen.

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

#### Årsberetning 2014

Årsberetningen er borgerråd giverens tredje årsberetning og er en beskrivelse af borgerråd giverens virksomhed i perioden fra 1. januar til den 31. december 2014.

I beretningen beskriver borgerråd giveren rammerne for sit virke, og byrådet orienteres om antallet af henvendelser fra borgere, typer af henvendelser og om resultatet af de sager, som behandles. Desuden orienterer borgerråd giveren om de overordnede forhold, som ikke er tilfredsstillende og kommer med anbefalinger til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Det fremgår blandt andet af beretningen, at borgerråd giveren 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 opmærksom på, at det ved fremlæggelse 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. Forskellige iværksatte tiltag for at forbedre sagsbehandlingen og borgerbetjeningen ser også ud til at have en positiv effekt.

Der er dog fortsat behov for forbedring på andre områder, 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.

Samlet set konkluderer borgerrådgiveren, at kommunen i 2014 ikke altid har levet op til principperne om god forvaltningsskik og kommunens servicemål samt i visse tilfælde lovgivningens krav til sagsbehandling.

### **Retligt grundlag**

Vedtægt for borgerrådgiveren

### **Handlemuligheder**

Ingen bemærkninger

### **Vurdering**

Ingen bemærkninger

### **Økonomiske og personalemæssige konsekvenser**

Ingen bemærkninger

### **Konsekvenser for andre udvalg**

Ingen bemærkninger

### **Indstilling**

Handicapchefen indstiller,

1. at status på borgerrådgiverens arbejde i 2014 tages til efterretning.

#### **Beslutning i Handicaprådet den 9. juni 2015:**

**Fraværende:** Arne Vodstrup, Flemming Kortsen, Jørgen Andersen (A), Kurt Rasmussen (A), Steen Sommermark, Tonny Borgstrøm (Udenfor partierne)

Lone Engly orienterede om borgerrådgiverens formål og kompetencer, samt om henvendelser til borgerrådgiveren i 2014. Power Point fra oplægget blev delt ud på mødet.

Klager der rettes til borgmester, udvalg eller chefer indgår ikke i antallet af klageforhold.

I opgørelsen over hvor mange klagesager borgerne har fået medhold eller delvist medhold i (42 %), indgår også de klager, hvor centrene selv har givet borgeren medhold i klagen, inden sagen er videresendt til ankeinstans.

Borgerrådgiveren holder faste møder med centrene, hvor det enkelte centres særlige udfordringer i forhold til klageforhold drøftes, med henblik på centret kan udvikle og forbedre praksis.

Herudover udarbejder borgerrådgiveren konkrete anbefalinger til forbedringer af kommunens indsats. Direktionen følger op på rådgiverens anbefalinger.

Der findes ingen videnskabelig dokumentation for en sammenligning med andre kommuner i forhold til antal klagesager og klageforhold.