

Ældrerådet i Lejre Kommune

22. maj, 2018.

J.nr. 15/4894

Kommunalbestyrelsen i Lejre Kommune

Att.: Overassistent Janie Bitsch

Sekretariat & Jura

Ældrerådet har modtaget kommunens e-mail af 16.4.2018 bilagt høringsbrev af samme dato angående høring af " Årsstatistik 2017, Ankestyrelsens behandling af klager i 2017 over Lejre Kommunes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet "

Ældrerådet har gennemgået og drøftet oversigten over Ankestyrelsens behandling af klager i 2017, og protokoludskriftet fra SSÆ's møde den 11.4.2018.

Ældrerådet konstaterer ved gennemgangen af ovenstående at der er sket en stigning i antallet af afgørelser samlet set, og en mindre stigning i antallet af indsendte klagesager. Omgørelsesprocenten er fortsat højere end landsgennemsnittet.

Ligeledes kan vi konstatere at hjemviste sager ligger højere end landsgennemsnittet, hvorimod antallet af ændrede / ophævede sager er under landsgennemsnittet, og for nedadgående i Lejre Kommune

På CVO's område er der mange stadfæstelser (81 %), og få omgørelser af de indsendte klager i 2017.

Ældrerådets bemærkninger

Det er vores vurdering at dialog med borgeren i forbindelse med alle former for sagsbehandling, er en afgørende faktor for nedbringelse af antallet af klagesager generelt.

God information til borgerne om baggrund for afgørelser er ligeledes en vigtig faktor for antallet af klagesager generelt.

Udover den kontinuerlige opfølgning på hjemviste sager, bemærker vi Administrationens gennemgang og opfølgning på 90 sager under serviceloven i 2017. Dette vurderer vi positivt, idet det kan betyde en fortsat kvalitetssikring og læring i sagsbehandlingen, ved at:

- synliggøre behov for konkrete ændringer i sagsbehandlingen
- synliggøre behov for kompetenceudvikling

Ældrerådet ser frem til at følge udviklingen på området, gennem dialog og information fra administrationen.

Med venlig hilsen

Kirsten Kornval

Formand for Ældrerådet

Lejre Kommune