

## Borgerrådgiverens årsberetning 2016.



Borgerrådgivningen i Holbæk Kommune har i 2017 10 års jubilæum, idet funktionen har eksisteret siden den 1. januar 2007 efter beslutning truffet af Byrådet den 29. november 2006 i forbindelse med kommunesammenlægningen. Borgerrådgivninger er oprettet efter §65e i lov om kommunernes styrelse.

Borgerrådgiveren er ansat af Byrådet og kan overtage og udrede borgerklager rettet til Byrådets politikere og medvirke til sikring af retssikkerheden for borgeren i samspil med administrationen. Desuden kan Borgerrådgiveren iværksætte egne undersøgelser. Byrådet, de politiske udvalg, direktion, chefgruppen samt afdelinger kan invitere Borgerrådgiveren til dialog m.v. om arbejdsområdet.

Borgerrådgivningen består af Borgerrådgiveren og en administrativ medarbejder. Borgerrådgivningens kontor er ved siden af Byrådssalen, Rådhusvej 1, 1. tv. 4300 Holbæk, hvor det smukke gamle Rådhus deles med 2 afdelinger af Børnekonsulentcentret og i 2015 flyttede fagcentret for Læring og Trivsel ind.

Kommunens borgere kan ringe for en aftale eller komme ind fra gaden og få råd og vejledning vedrørende en aktuel sag eller hjælp til at finde den rigtige afdeling, medarbejder etc.

Borgerrådgivningens åbningstid for personlige henvendelser er mandag til onsdag i tidsrummet mellem kl. 10.00 - 14.00, torsdage mellem kl. 10.00 - 16.00 og fredage fra kl. 10.00 - 13.00 samt efter aftale. Det sidste betyder, at borgere kan komme udenfor alm. åbningstider, hvis det passer bedre i forhold til deres arbejde etc.

Adgangsforholdene blev i 2013 forbedret ved etablering af elevator, så alle nu kan komme op til Borgerrådgivningen. Endelig er det muligt at få borgerrådgiveren på et hjemmebesøg.

I Borgerrådgiveren har borgerne en uafhængig opmand, der kan hjælpe dem til at overskue klagesystemet, ligesom de har mulighed for at få en uvildig vurdering af deres klage samt en drøftelse af deres sag/forløb med råd og vejledning.

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren til at forstå informationer, belyse og uddybe kommunens serviceniveau, henvise til rette instans og formidle kontakt til enheder og medarbejdere i Holbæk Kommune samt medvirke til at skabe dialog mellem disse, hvis ting er gået i hårdknude.

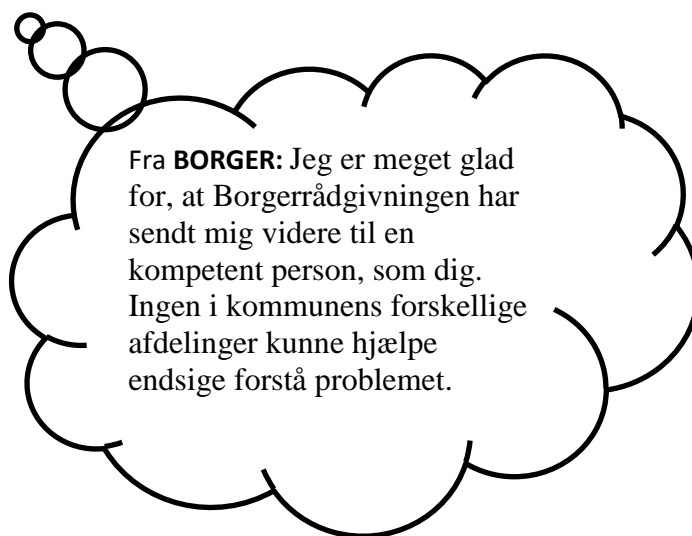
Borgerrådgiveren er **ikke** sagsbehandler og ej heller en myndighed, der træffer afgørelser, men er en funktion, der kan medvirke som mediator og konfliktløser.

Borgerrådgivningen indgår i et landsdækkende netværk, som fortsat bliver større.

Det er borgerrådgiverens opgave at gøre borgernes oplevelser synlige for organisationen Holbæk Kommune og hjælpe de forskellige afdelinger med viden, der kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer, hvis der er procedurer og handlinger, der ikke er hensigtsmæssige eller korrekte.

Det sker i direkte kontakt med afdelinger, ledere, afdelingsledere og medarbejdere. Dels i løbende kontakt i forbindelse med henvendelser fra borgere, men også i planlagte og aftalte møder med de afdelinger, der har stor borgerkontakt.

Der udarbejdes årsberetning, og det følgende er en opgørelse over årets aktiviteter i Borgerrådgivningen opgjort i tal og grafer samt bemærkninger og anbefalinger.



### **Borgerrådgivningen:**

Der er i 2016 udsendt følgende skrivelser fra Borgerrådgivningen:

- Folder om Borgerrådgivningen
- Borgerrådgiverens årsberetning for 2015

I henhold til servicemål af Borgerrådgiver skal der gennemføres en brugerundersøgelse hvert andet år. Grundet skift på posten er der beklageligvis og grundet manglende opmærksomhed og erfaring/viden på området, først gennemført en reel brugerundersøgelse i 2015. Af samme

beskrivelse af servicemål fremgår det ligeledes, at brugerundersøgelsen skal forelægges Byrådet samtidig med årsredegørelsen. Brugerundersøgelsen er gennemført med hjælp fra konsulentgruppen i Strategi og Udvikling og vedlægges årsberetning som **bilag - Brugerundersøgelse**.

Borgerrådgivningen har i 2016 tre gange været involveret i Holbæk Kommune borgeres 75-års fødselsdag afholdt og arrangeret af Aktiv Hele Livet på henholdsvis det tidligere Seminarie, Aktivitetshuset i Tølløse og Rosenvænget i Mørkøv.

Glæden ved tilstedeværelsen og borgernes interesse for Borgerrådgivningen blev oplevet som gensidig positiv.

Borgerrådgivningen i Holbæk har siden sommeren 2015 været koordinator/sekretariat for Borgerrådgiverne i Danmark og har i den forbindelse været kontaktet af bl.a. ældresagen, som sammen med Rambøll Management Consulting iværksatte en undersøgelse vedr:

Retssikkerhed og digitalisering

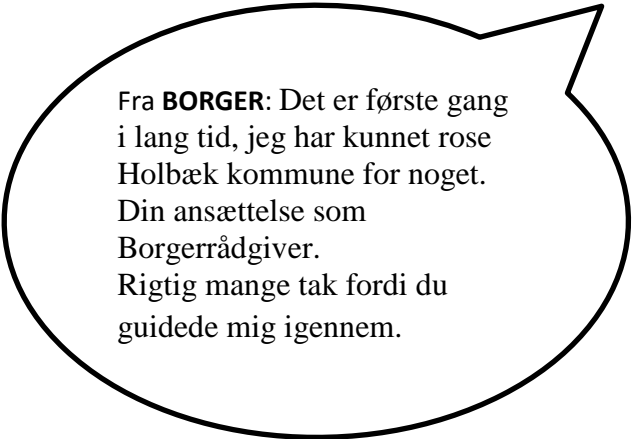
Udviklingen i borgernes retssikkerhed i mødet med kommunen i en digitaliseringstid.

Undersøgelsen blev gennemført efter ønske fra Ældre Sagen, under overskriften ”retssikkerhed og digitalisering”. Formålet var, at undersøge de kommunale borgerrådgiveres oplevelse af udviklingen i borgernes – og herunder ældres – retssikkerhed i lyset af ikke bare digitaliseringen, men også af de generelle forandringer, der er sket i den offentlige sektor og særligt i kommunerne de senere år. Formålet har været at belyse de udfordringer, borgerrådgiverne oplever udviklingen har ført med sig. Undersøgelsen har altså haft et bredt retssikkerhedsmæssigt sigte, men samtidig haft fokus på at afdække, om der var elementer i udviklingen, som særligt rejste problemer for ældre.

Rapporten er ved nærmere interesse tilgængelig på nettet

<https://www.aeldresagen.dk/presse/pressemateriale/dokumentation/2016-rapport-retssikkerhed-og-digitalisering>

eller ved henvendelse til Borgerrådgivningen.



Fra **BORGER**: Det er første gang i lang tid, jeg har kunnet rose Holbæk kommune for noget. Din ansættelse som Borgerrådgiver. Rigtig mange tak fordi du guidede mig igennem.

I forbindelse med Byrådets behandling af Borgerrådgivningens årsberetning for 2015 blev der anmodet om igangsættelse af tiltag til opfølgning på årsredegørelsen. Denne opgave blev tildelt

Strategi og Udvikling, som i et godt og konstruktivt samarbejde med Borgerrådgivningen, har forelagt nødvendige beslutninger for Byrådet. Sagen blev, som bekendt, forelagt som en orienteringssag for Byrådet d. 12/10-2016.

Selve beretningen er, som i 2015, opbygget i en prosa- og flere bilagsdele i 2016. De enkelte oversigter/statistikker er samlet i **bilag-Datamateriale**.

### **Ny organisation og En Stærk Medspiller:**

I lighed med problemet om sammenlignelighed imellem årsredegørelse 2014 og 2015 grundet organisationsændringer i 2015, er der i løbet af 2016 igen sket mindre organisatoriske ændringer, som der skal tages behørigt hensyn til i forbindelse med sammenlignelighed.

**Bemærk at der i denne beretning fastholdes Familiecenter på trods af navneændringen pr. 1/8 til Børneindsatsen.**

Ændringer af denne art, som generelt skal forbedre den ønskede borgerlige service er, set fra Borgerrådgivningens side, uundgåelige og Borgerrådgivningen har i et godt samspil med chefgruppen været hørt, støttet og anbefalet de gennemførte organisationsændringer.

Borgerrådgivningen tillader sig i den forbindelse, og for at holde gryden i kog, at minde om pointer fra årsberetningen 2015:

- Optimal kommunikation, gensidig forståelse og respekt er afgørende for et samspil mellem borger og medarbejder og det er desværre ikke altid tilfældet.
- Ønske om en personlig indkaldelse fremfor en brevskabelon/standardbrev og en præcisering af hvad mødets formål er?
  - Dagsorden, formål og antal deltagere til mødet skal være kendt af begge parter – Borger og medarbejder bliver derved hinandens stærke medspillere!
- Mindset hos den enkelte medarbejder omhandler simpelthen - kulturændring. Borger ønsker, at blive betragtet ligeværdigt, respektfuldt og absolut ikke at blive talt ned til.
- Forventning om, at den enkelte medarbejder kom ud af sin komfort zone.
- Når dialogen er i gang skal begge parter være opmærksomme på, hvorfor vi er udstyret med 2 ører og en mund – Du skal lytte det dobbelte af hvad du taler!

Fra **MEDARBEJDER**; Tak for din anerkendelse af vores job ☺  
Og jeg må lige sende den retur – det var super godt at du var med, det var med til at mødet blev en god oplevelse også for Borger, så mange tak for det.

### **Kommentarer til datamaterialet:**

#### **Samlet antal 1. gangs henvendelser til borgervejledningen i 2016:**

Antallet af henvendelser i 2016 er steget til 1024 mod 922 henvendelser i 2015.

Det er altid vanskeligt at forklare hvorfor behovet for hjælp stiger og falder. I 2015 var der som beskrevet et fald i henvendelserne til Borgerrådgivningen, hvilket medførte større fokus på udlevering af oplysningsfoldere til biblioteker, Borgerservice m.fl.

Det opleves dog fortsat paradoksalt, at der til stadighed fremkommer udtalelser fra borgere:

- Havde vi dog bare vidst I var her
- Vi/jeg kendte ikke til Borgerrådgivere
- Hvorfor er der ikke nogen der har fortalt os I eksisterede og kunne hjælpe

når Borgerrådgivningen udleverer foldere, oplysninger kan findes på Holbæk Kommunes hjemmeside og mange borgere via mund til mundmetoden fortæller om den hjælp de har modtaget i Borgerrådgivningen.

Samtidig er det også Borgerrådgivningens mål ikke at gøre Borgerrådgivningen til en organisation i organisationen.

### **Møder i 2016/ 2015:**

Antallet af møder var i 2016 766 mod 757 i 2015.

Der er tale om en ganske lille stigning på ca 1%, men set i forhold til antal henvendelser hvor stigningen er ca 11% må det konstateres, at der er håndteret flere henvendelser uden afholdelse af møde.

Forskellen imellem årene 2015 og 2016 er dog minimal.

Dialog er fortsat af stor betydning i Borgerrådgivningens arbejde og da komplekse sager som hovedregel forlænger mødetiden og dermed løsning på problemstillingerne medfører det naturligvis færre, men længere møder.

Fra **BORGER**: Tak, jeg vidste, at du kunne skubbe til tingene. Jeg var så træt af bare at blive vist rundt til en ny afdeling og en ny medarbejder hele tiden, og ingen kunne gøre noget eller forstå det.

### **Bisidderfunktion:**

I 2016 er antallet af møder med Borgerrådgivningen som bisidder faldet til 87 møder mod 104 i 2014.

Bisidderopgaverne har primært været i forbindelse med borgeres møde med Alle Kan Bidrage, Laing og Trivsel og Uddannelse Til Alle.

Den største nedgang ses på Alle Kan Bidrage, hvor antallet af bisidderopgaver sidste år var 64.

Faldet skyldes sandsynligvis det faktum, at organisationsændringen, hvor arbejdsmarkedsopgaven for unge under 30 blev flyttet til Uddannelse Til Alle.

### **Mægling:**

Borgerrådgivningen har i enkelte tilfælde forsøgt mægling mellem Holbæk Kommune og borgere og må konstatere en optimeret meningsudveksling.

Flere medarbejdere opfordrer ligeledes, i komplekse sager, borgeren til at anvende

Borgerrådgivningen som bisidder(mægler) og der udtrykkes generelt tilfredshed fra alle parter.

### **Møder med tolk:**

Der er afholdt 4 møder med rekvireret tolk igennem året. Størsteparten af møder med borgere med begrænset danskundskaber foregår enten på engelsk, via en god ven til borgeren eller anden form for gensidig forståelse. Det kræver dog, at der kan tages udgangspunkt i de dokumenter som borgeren spørger ind til i forbindelse med deres kontakt til Borgerrådgivningen.

### **Førstegangshenvendelser fordelt på afdelinger:**

Antallet af henvendelser til de 3 afdelinger – Alle Kan Bidrage, Uddannelse Til Alle og Læring og Trivsel – er steget og antallet af henvendelser til Aktiv Hele Livet er faldet ganske lidt.

Den største stigning ses i Uddannelse Til Alle, hvilket er ganske naturligt, da den sidste tilpasning af organisationen medførte, at arbejdsmarkedsopgaven for unge under 30 år, blev flyttet fra Alle Kan Bidrage til Uddannelse Til Alle.

Organisationsændringen blev i forbindelse med forberedelserne til politisk drøftelse/orientering også drøftet i Borgerrådgivningens møder med chefguppen. Borgerrådgivningen bakkede op om forslaget, da det ville skabe større sammenhæng, forståelse og støtte de unge i ”én indgang”. Det kan dog undre, at henvendelser til Aktiv Hele Livet og Uddannelse Til Alle begge er steget, men må forklares i det øgede antal henvendelser.

Der skal dog udvises stor forsigtighed i forbindelse med sammenligninger mellem de enkelte år. Borgerrådgiveren har valgt ikke at sætte procentangivelse på, da en procentangivelse kan være meget misvisende grundet forholdsvis små tal på de enkelte afdelinger.

”Andet” dækker over de henvendelser, der vedrører forhold udenfor Holbæk Kommunes myndighedsområde. Forhold som den enkelte borger har haft svært ved at finde ud af, og derfor henvender sig. Det er f.eks. henvendelser om Udbetaling Danmark, samvær, retshjælp, skatteskema, gældsanering, etc.

### **Antal oprettede sager i 2016:**

Antallet er faldet set i forhold til antal sager 2015. Der blev i 2016 oprettet 64 sager. De 46 var klagesager og de resterende 18 var formidlingssager. Til sammenligning blev der i 2015 oprettet i alt 76 klagesager og 27 formidlingssager.

I 2016 har der været 408 notatsager mod 508 i 2015.

Notatsager er henvendelser, som har krævet en nærmere undersøgelse eller udredning – uden at det har været en klage. Disse sager har ført til afklaring og/eller dialog genoprettet.

Borgerrådgivningen anser det for sandsynligt, at faldet i antal notatsager og sager skyldes den meget anvendte dialogiske tilgang, hvor vi måske også er blevet bedre til at redegøre for lovgivningen overfor borgeren og dermed mindskes lysten til, at klage over en sag som erfaringsmæssigt ikke vil blive ændret.

### **Lukkede sager i 2016:**

Der er lukket 70 sager i løbet af året. De 69 hidrører fra 2015 og 2016. Der kan sandsynligvis ikke forventes hurtigere sagsbehandlingstider i Ankestyrelsen.

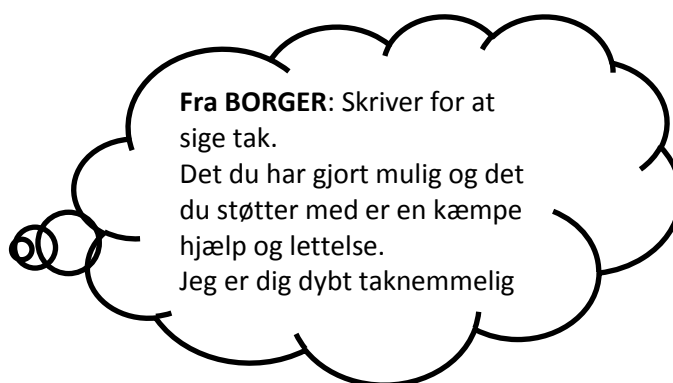
Antallet af lukkede sager er i sammenligning med 2015 faldet fra 103 til 70.

29 af de 70 sager er afgjort ved dialogisk tilgang. Det har været og er Borgerrådgivningens tilgang altid at forsøge at løse en formodet fejlagtig afgørelse ved dialog. Dette er drøftet på møder med chefgruppen for kerneområderne og det er der fortsat fuldt ud tilslutning til.

**Den dialogiske tilgang** foregår ved, at Borgerrådgivningen, når borgeren henvender sig med en klage, analyserer problematikken og hvis det vurderes, at borgeren har ret, opfordres til løsning via dialogisk tilgang. Reelt betyder det, at Borgerrådgivningen foreslår borgeren, at Borgerrådgivningen tager kontakt til administrationen for at drøfte problematikken. Som nævnt er der via den tilgang løst 29 klager.

Administrativt medfører det en ikke ubetydelig tidsbesparelse. Opgøres antallet af sager løst dialogisk er der i 2016 tale om en forøgelse, på trods af faldet i antal lukkede sager.

Der henvises i øvrigt til bilag vedr. de 70 lukkede sager fordelt på afdeling, emne og udfald.



## Dialog/samarbejde:

### Borger/administration:

Det opleves som om kommunikation/dialog mellem borger og Holbæk Kommune er blevet bedre i 2016 og at der er blevet lyttet til årsredegørelsen for de sidste år, samtidig med at administrationen har sat tiltag i værk.

- Det gælder såvel den mundtlige, som den skriftlige kommunikation, hvor medarbejderen skal sikre, at borgeren er orienteret om dagsordenen og forstår den efterfølgende dialog.
- Breve bør gøres så læsbare og forståelige som muligt i forhold til modtager. Det kræver sandsynligvis, at de nuværende skabeloner analyseres med henblik på fokus på den, for borgeren, personlige afgørelse og indeholdende mindre kancellisprog.
- Der bør gives svar/kvittering på alle henvendelser (mails og breve) og ringes tilbage til borger, hvis besked er lagt på svarer eller mail fra Omstillingen.
- Al kommunikation bør ske på en høflig og ordentlig måde, så borgeren oplever sig forstået, respekteret og godt behandlet.
- Ved beslutning om ændret indkomstgrundlag for en borger, kunne borgeren indkaldes til en mundtlig orientering om beslutningen med samtidig opfordring til at få tilrettet skat, boligsikring m.m.

Borgerrådgivningen er vidende om, at skrivelser der udgår fra ydelseskontoret efter konkret indsats er forbedret. Desuden oplever vi færre borgere udtrykker ”at blive talt ned til”.

Der skal dog fortsat være stor fokus på området med henblik på forbedring af skrivelser og konkret dagsorden til indkaldte møder. Normal praksis er at borgeren indkaldes til samtale uden konkret dagsorden.

### **Borger/Borgerrådgivning:**

Borgerrådgivningen tilstræber at modtage den enkelte borger med respekt, anerkendelse og forståelse. Udgangspunktet er, at borgeren henvender sig fordi borgeren har et problem og ikke for at forstyrre. Borgeren skal føle, at blive modtaget, som en unik borger.

Det peger de tilbagemeldinger vi får fra borgerne også på, men vi har opmærksomhed på, at man som ansat i en offentlig organisation altid kan gøre tingene på en anderledes, mere hensigtsmæssig og bedre måde. Vi er her for borgeren!

### **Borgerrådgivning/Administration:**

Borgerrådgivningen oplever en god og venlig modtagelse i stort set hele organisationen og der opleves en generel forståelse for eksistensen og opgaveløsningen.

**Kerneopgaverne er den værdi, kommunen vil skabe for og med borgere og virksomheder.**

Samarbejdet / kontakten og dialogen til organisationen opleves fra Borgerrådgivningens side, som stort set uproblematisk. Mange henvendelser har ført til hurtige og smidige afklaringer/løsninger og/eller forståelse til gavn for både borger og administration.

Der var i 2016 aftalt og gennemført faste møder med centrene Alle Kan Bidrage, Læring og Trivsel, Uddannelse Til Alle og Aktiv Hele Livet og som det fremgår er antallet af møder mellem Borgerrådgivningen og administrationen næsten fordoblet i 2016 (fra 18 til 35).

Møderne er faste møder med chefgruppen, 3-parts møder og rigtig mange møder med afdelingerne, som har ønsket nærmere orientering/uddybning af årsredegørelsen for 2015.

Borgerrådgiveren som bisidder opleves, som værende et aktiv for både den enkelte borger, men også for medarbejderen/afdelingen.

### **Bemærkninger og kritiske områder:**

I forbindelse med den politiske behandling af Borgerrådgivningens årsredegørelse for 2014 blev der i udvalget for Klima og Miljø udtrykt ønske om en præcisering i beretningen af, hvilke områder bemærkningerne omhandlede. Dette er forsøgt opfyldt i 2015 og fortsættes i 2016:

#### **Alle kan bidrage:**

- Projekt bedre brevskrivning har haft en positiv virkning ved breve fra specielt ydelsescentret.
- Tilgangen til og modtagelse af borgere i Borgerservice opleves som venligere, hjælpsommere og mere imødekommende.



- Der konstateres i flere tilfælde manglende tilbagemeldinger på borgeres henvendelser til sagsbehandlere m.v..
- I forbindelse med reformen af ¼-2016 som vedrørte 225 timers regel og kontanthjælpsloft, blev det på møde, hvor Borgerrådgivningen var inviteret, slået fast, at det var jobkonsulenten som havde ansvaret for evt. fritagelse for 225 timers reglen. Det har i rigtig mange tilfælde vist sig, at det ikke er ført ud i livet, hvilket har medført, at Borgeren har modtaget forkert ydelse, bliver frustreret og utilfreds og urimeligt nok retter sin utilfredshed mod ydelsescenteret som udbetaler ydelsen. Det er i den forbindelse uhyre vigtigt at ydelsescenteret får de rette informationer til evt. tilretning af udbetalingen. Det er derfor nødvendigt at ”Jobcentersøjlen” og ”Ydelsescentersøjlen” i udstrakt grad samarbejder, er i tæt dialog og fremstår som en ”søjle”.
- Fra Rehabiliteringsteamets indstilling til endelig afgørelse kan der gå uforholdsmæssig meget tid (flere måneder). Det har borgeren vanskeligt ved at forstå og det er ønskværdigt at få reduceret denne ventetid.
- Flere af de borgere som kontakter Borgerrådgivningen og som er på kontanthjælp konstateres at have været på kontanthjælp i helt op til 10-15 år. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at det ikke har været hensigten med lovgivningen og der ses borgere som gennem årene har mistet lyst, selvværd, fremtidsudsigt m.m., Hvis det på nogen måde er muligt er det ønskeligt, at så mange ”gamle” sager afsluttes snarest muligt.

### **Uddannelse Til Alle:**

- Mange unge mennesker kommer efter eksempelvis endt ungdomsuddannelse i en periode med manglende forsørgelsesgrundlag. Når uddannelsen er slut er de af den opfattelse, at de kan søge kontanthjælp, hvilket de ikke kan. De kommer i ”karantæne” fordi udgangspunktet er, at de fra begyndelsen af uddannelsen skal tage højde for en periode uden indtægt (de skal spare op til en periode uden indtægt). Problemet er måske ikke så meget det offentlige, men måske lige så meget eller måske mere manglende information fra UU eller uddannelsesinstitutionen. Det medfører at Borgeren får et negativt syn på det offentlige – læs ydelseskontoret -, da de forventer at der ydes hjælp.

### **Læring og trivsel:**

- Der konstateres i flere tilfælde fortsat manglende tilbagemeldinger fra sagsbehandlere på henvendelser fra borgere.
- Det bør i større udstrækning overvejes om skoler og institutioner kan håndtere diverse problematikker inden der fremsendes underretning til Familiecenter. Det ville naturligvis medføre færre sager i Familiecenter og dermed bedre tid til de vanskelige sager.

- Sagsbehandlingen i mange af de sager som Borgere henvender sig til Borgerrådgivningen om hjælp til, anses som mangelfuld med manglende tilbagemeldinger på aktindsigt, på almindelige svar på henvendelser, på afgørelser, på ønske om anden sagsbehandler.
- Skolernes ledere opleves som mere handlekraftige og konstruktive i de sager som Borgerrådgivningen har været involveret i og hvor barnet af forskellige årsager ikke får det optimale udbytte af undervisningen grundet eksempelvis en diagnose.

### **Vækst og bæredygtighed:**

- Borgerrådgivningen har et par ældre sager i afdelingen som pt. ikke er afsluttet endnu eller der ikke er givet besked om afslutning.

### **Hele organisationen:**

- Når borgeren skal opleve sig set, hørt og respekteret er der fortsat plads til forbedring i kommunikationen/dialogen mellem borger og medarbejdere i Holbæk Kommune.
- Postforsendelse til borgere som er fritaget for digital post går i mange tilfælde galt. Tidsfristen for svar fra borgeren er for kort i forhold til Post Danmarks leveringstid. Det sker ofte at borgeren modtager post med krav om svar før modtagelse af selve posten. Der bør skelnes på svarfrist på digital post og almindelig post eller tilpasning/forlængelse af svarfrist.

### **Anbefalinger:**

- Kommunikation mellem borger og Holbæk Kommune er stadig et område, der giver udfordringer og som der, i henhold til En Stærk Medspiller, skal arbejdes videre med.
- Medarbejdere skal ved møder sikre, at borgeren er orienteret om dagsordenen og forstår den efterfølgende dialog.
- Fortsat fokus på, at breve bør gøres så læsbare og forståelige som muligt i forhold til modtager. De nuværende skabeloner bør analyseres med henblik på
  - fokus på den, for borgeren, personlige afgørelse/henvendelse
  - Mindre kancellisprog.
- Der bør gives svar/kvittering på alle henvendelser (mails og breve) og ringes tilbage til borger, hvis besked er lagt på svarer eller mail fra Omstillingen.
- Kommunikationsformen mellem borger og Familiecenter i komplekse sager bør overvejes. Borger skal ikke umyndiggøres
- Anmodning om og tidsfrist for aktindsigt bør overholdes.
- Oplevelsen for borger af adskilt budget Skoler og Familiecenter imellem bør ikke forekomme. Der anbefales helhedsorienteret sagsbehandling uden økonomiske diskussioner og absolut ikke i borgerens overværelse (Centeret Læring og Trivsel bør fremtræde som ét samlet center).
- Tidsfrister for svar fra borger på fremsendelse af post via Post Danmark bør forlænges.
- Tættere samarbejde Jobcenter og Ydelsescenter bør ske.
- Går en ung borger fra forsørgelse til uddannelse og SU bør den unge rådgives i kravet om opsparing til karantæne efter endt uddannelse. Emnet bør udvides til også at omfatte uddannelsesinstitutionernes studievejledere.

Bilag til årsberetningen:

1. Datamateriale
2. Brugerundersøgelse 2016

Borgerrådgivningen den 3. marts 2016

*Lis Møller*  
Adm. medarbejder

*Per Timm Jensen*  
Borgerrådgiver