

Borgerrådgiverens årsberetning 2013.



Borgerrådgivningen i Holbæk Kommune har eksisteret siden den 1. januar 2007 efter beslutning truffet af Byrådet den 29. november 2006 i forbindelse med kommunesammenlægningen.

Borgerrådgiveren er ansat af Byrådet og kan overtage og udrede borgerklager rettet til Byrådets politikere og medvirke til sikring af retssikkerheden i samspil mellem borgere og administration samt iværksætte egne undersøgelser.

Byrådet, de politiske udvalg, direktion, chefgruppen samt afdelinger kan invitere borgerrådgiveren til dialog m.v. om arbejdsområdet.

Borgerrådgivningens kontor er ved siden af Byrådssalen, Rådhusvej 1, 1. tv. 4300 Holbæk, hvor det smukke gamle Rådhus deles med 2 afdelinger af Børnekonsulentcentret.

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 til kl. 14.00, torsdage mellem kl. 10.00 til kl. 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 til kontoret er ikke nem for gangbesværede, men der er etableret elevator i 2013, så alle nu kan komme op i huset. Endelig er det muligt at få borgerrådgiveren på et hjemmebesøg.

I borgerrådgiveren har borgeren 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 går 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. På grund af borgerrådgiverens særlige situation, er denne beretning lidt forsinket.

Samlede antal 1. gangs henvendelser til borgervejledningen i 2013.

2013

Jan.	Feb.	Mar.	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.	I alt
121	123	162	121	79	90	73	142	132	137	148	86	1414

2012 til sammenligning

Jan.	Feb.	Mar.	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.	I alt
120	136	121	108	70*	121	106	142	117	146	154	99	1.440

Der ses et lille fald i antal 1. gangs henvendelser i 2013.

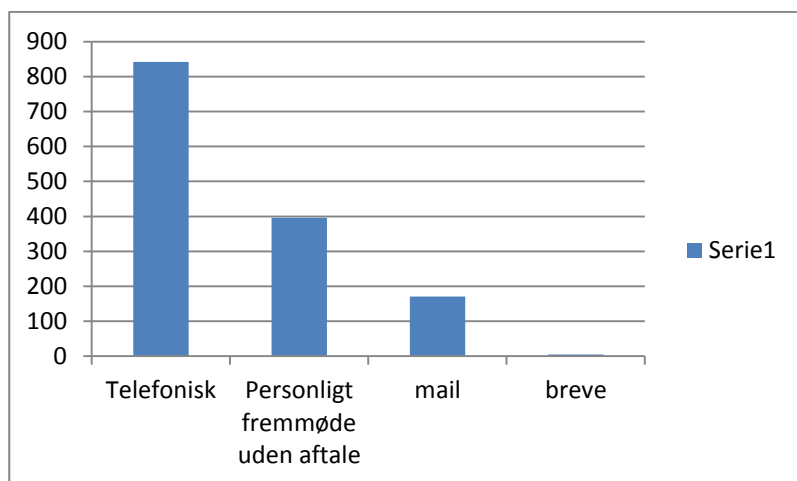
Førstegangshenvendelser 2013 i tal.

Telefonisk	Personligt fremmøde uden aftale	mail	breve	i alt
842	396	171	5	1414

2012 til sammenligning

Telefonisk	Personligt fremmøde uden aftale	mail	breve	i alt
810	433	191	6	1440

Førstegangshenvendelser 2013 set grafisk.

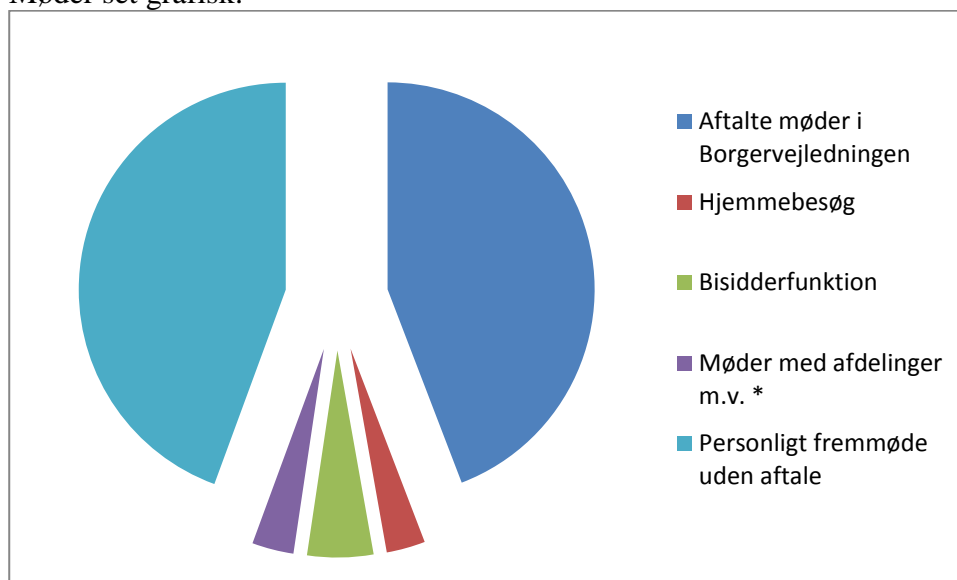


Møder i 2013/ 2012.

	2013	2012
Aftalte møder i Borgervejledningen	394	360
Hjemmebesøg	27	10
Bisidderfunktion	46	25
Møder med afdelinger m.v.	29	24
Personligt fremmøde uden aftale	396	433
Møder i alt	892	852

Der er sket en lille stigning i den samlede mødeaktivitet.

Møder set grafisk:



Møder med tolk.

Der er afholdt 32 møder med tolkebistand igennem året.
Alle med borgerens egen tolk/ven.

Førstegangshenvendelser fordelt på afdelinger:

Arb. Markedscenter:		Børnekonsulentcenter	2
JOB Ydelse	310	Ældreområdet:	
Jobcenter/Arb. C	166	Ældre Visitation	53
JOB Pension	51	Ældre Hjemmeplejen	9
JOB Syg	59	Ældre Pleje og Omsorg	5
JOB Kontrol	18	<i>i alt</i>	67
JOB Ung	8	Holbæk Kommune	69
<i>I alt</i>	612	Center for ejendomme	5
BOS:		Plan og Byg/By og landskab	28
Borgerservice	154	Teknik og Miljø	24
BOS Personale	3	Trafik og infrastruktur	1
BOS Udbud	3	Vej og Park	9
BOS Regnskab	1	Holbæk Forsyning	3
<i>i alt</i>	161	Borgmester	1
Socialcenter:		Borgerrådgiver	21
SOC. Voksen	71	Byråd	2
SOC. Handicap	29	Ledelsessekretariat	3
SOC. Bolig	10	Bolignævn	3
SOC. Psykiatrien	16	Skoleområdet	18
SOC. Hjælpemidler	5	UU- Nordvestsjælland	2
SOC. Misbrug og Forsorg	3	CSU	2
<i>I alt</i>	134	Biblioteksområde	1
Sundhed Genoptræning	5	Kultur og fritid	5
Familiecenter	96	Andet*	140

Bemærkninger:

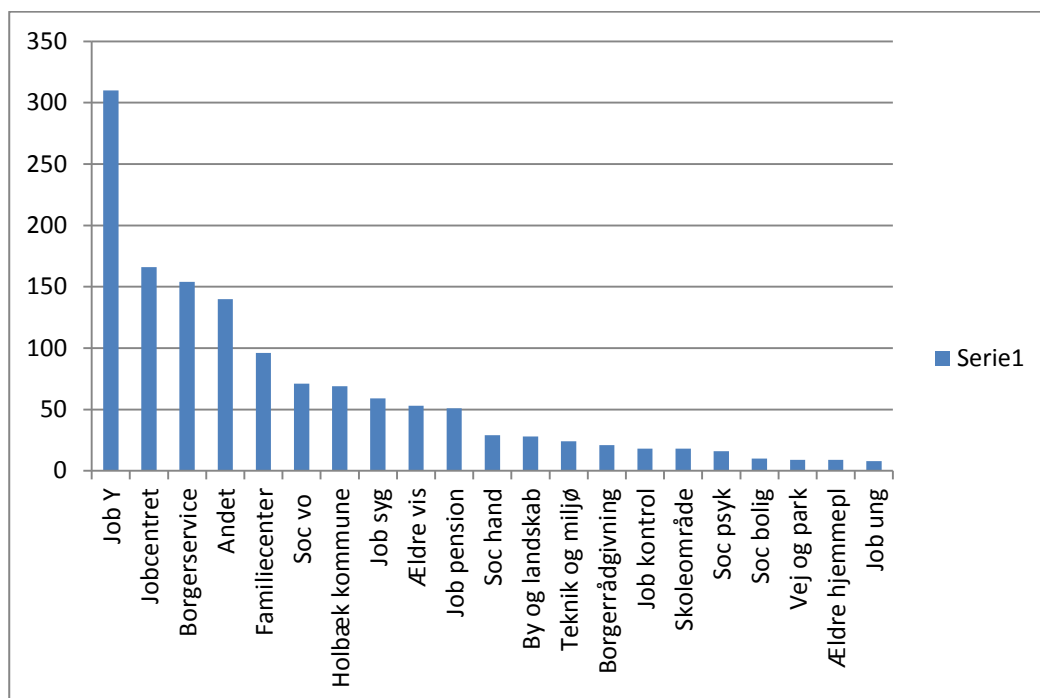
Job. Ydelse har haft en stigning på 28,6 %. Jobcentret et fald på knap 10 %. Job Pension er faldet ca. 43 %, som formentlig kan tillægges at opgaverne er overgået til Udbetaling DK. I Job Syg ses også fald her på 23 %.

Soc. Handicap har et fald i antal henvendelser på 29 %. Til gengæld ses en stigning på 430 % vedr. Soc. Psykiatrien. Disse henvendelser har drejet sig om bofællesskab, støttekontaktperson, aktindsigt m.m.

Henvendelser vedr. Ældre Visitation er steget med 65 %

*Andet dækker over de mange henvendelser, der vedrører forhold udenfor Holbæk Kommunes myndighedsområde. Forhold som den enkelte borger har haft svært ved at finde ud af, hvorfor de henvender sig. Det kan f.eks. være henvendelser om samvær, retshjælp, skatteskema, gældsanering Udbetaling Danmark etc. Henvendelser vedr. Retten og Politiet er næsten stoppet.

Grafisk opstilling over henvendelser på mere end 5 på afdelinger:



Antal oprettede sager i 2013.

Det følgende er en oversigt over **127** oprettede sager fordelt på afdelinger. De 111 af sagerne var klagesager og 16 var formidlingssager.

Job Ydelse	62	Socialcentret Handicap	4
Jobcenter	9	Socialcentret Voksen	10
Job Syg	10	Socialcenter Psykiatrien	1
Job Kontrol	2	Rådgivningscenter	1
Job Ung	1	Familiecentret	15
Job Pension	2	Færgefart	1
I alt AMC	86	Skoleområde	2
Ældre Visitation	4	Kultur og Fritid	1
Ældre Hjemmepleje	1	Holbæk kommune	1

Til sammenligning blev der oprettet 112 sager i 2012 og 104 sager i 2011.

Notatsager.

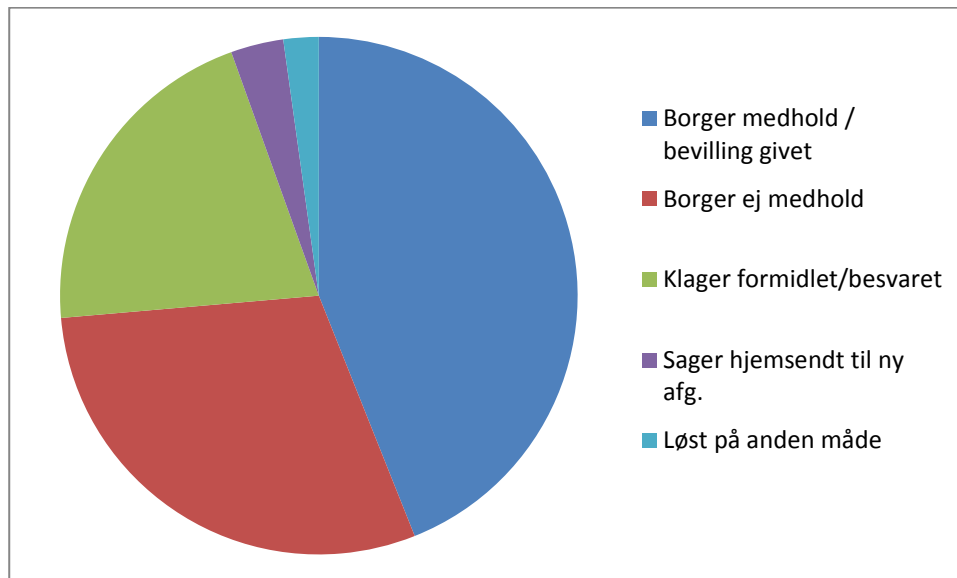
Desuden er der oprettet **484** notatsager, som er henvendelser, der har krævet en nærmere undersøgelse eller udredning - uden at det har været en klage. Disse henvendelser har ført til afklaring og/eller dialog genoprettet.

(i 2012 var der 398 notatsager mod 350 i 2011)

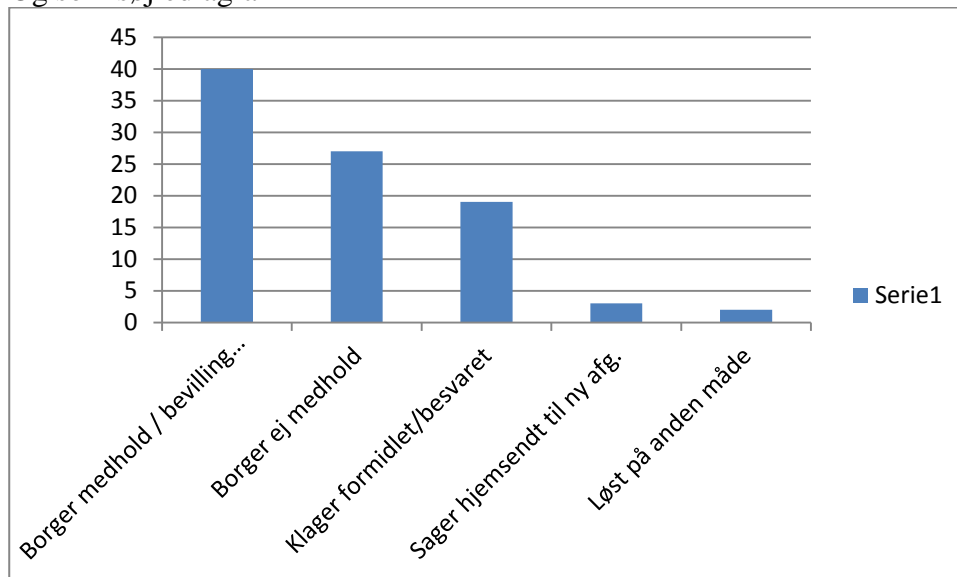
Lukkede sager i 2013.

Der er lukket 91 sager i løbet af året. Det skal bemærkes, at på grund af den lange sagsbehandlingstid vedr. klager i Statsforvaltningen/nu Ankestyrelsen, er nogle af de lukkede sager fra 2012.

I følgende grafiske oversigter ses udfaldet i de 91 sager, der er afgjort og lukket i 2013



Og som søjlediagram



Forklaring:

Borger medhold / bevilling givet efter yderligere sagsbehandling.

De 92 lukkede sager fordelt på afdelinger, emne og udfald.

Afdeling	Emne/Problem	Afslutning / resultat
Familiecentret	Aflastning	Bevilling givet

Familiecenter	Manglende hjælp	Dialog skabt
Familiecentret	Tabt arbejdsfortjeneste	Dialog skabt
Familiecentret	Tabt arbejdsfortjeneste	Hjemsendt til fornyet behandling/afgørelse
Familiecentret	Skolegang	Dialog skabt
Familiecentret	Aflastning	Dialog skabt
Familiecentret	Skoleplacering	Bevilling givet
Familiecentret	Klage over sagsbehandling	Dialog skabt
Familiecentret	Ønske om samvær	Dialog skabt
Familiecentret	Plejeforhold	Dialog skabt
Hjemmeplejen	Fald/nødkald. m.m.	Dialog skabt
Jobcentret	Førtidspension afklaring	Dialog skabt
Jobcentret	Klage sagsbehandling	Klage formidlet fra ombudsmanden
Jobcentret	Førtidspension - partshøring	Borger ej medhold
Jobcentret	Dagpenge stop	Dialog skabt
Jobcentret	Førtidspension anke	Borger ej medhold
Jobcentret	Anke/afslag revalidering	Borger ej medhold
Jobcentret	Vedr. sagsbehandler	Dialog skabt
Job Kontrol	Klage over kontrolgruppe	Dialog skabt
Job Kontrol	Tilbagebetaling	Hjemsendt til fornyet behandling/afgørelse
Job Kontrol	Kontrol/kontanthjælp	Dialog skabt
Job Pens	Førtidspension anke	Borger ej medhold
Job Syg	Stop sygedagpenge	Borger medhold
Job Syg	Stop sygedagpenge	Borger medhold
Job Syg	Stop sygedagpenge	Borger ej medhold
Job Syg	Stop sygedagpenge	Hjemsendt til fornyet behandling/afgørelse
Job Syg	Stop sygedagpenge	Borger ej medhold
Job Syg	Stop sygedagpenge	Bevilling givet
Job Ung	Klage	Dialog skabt
Job Ydelse	Enkeltydelse - husleje	Borger ej medhold
Job Ydelse	Enkeltydelse - depositum	Borger ej bevilling
Job Ydelse	Kontanthjælp	Bevilliget givet
Job Ydelse	Enkeltydelse - bolighjælp	Borger ej medhold
Job Ydelse	sygedagpengeopfølgning	Borger medhold
Job Ydelse	Kontanthjælp - afslag	Borger ej medhold
Job Ydelse	Kontanthjælp sanktion	Borger medhold
Job Ydelse	Førtidspension - inddraget	Borger medhold
Job Ydelse	Kontanthjælp sanktion	Borger delvis medhold
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold
Job Ydelse	Kontanthjælp sanktion	Borger ej medhold
Job Ydelse	Anke el /anke samkvem	Borger ej medhold
Job Ydelse	Enkeltydelse – udd.gebyr	Borger ej medhold
Job Ydelse	Kontanthjælp	Bevilling givet
Job Ydelse	Kontanthjælp tilbagebetaling	Borger medhold

Job Ydelse	Kontanthjælp	Løst på anden møde
Job Ydelse	Enkeltydelse	Bevilling givet
Job Ydelse	Kontanthjælp sanktion	Borger medhold
Job Ydelse	Hjælp ved fogedsag	Bevilling givet
Job Ydelse	Sanktion / sygemeldt	Borger ej medhold
Job Ydelse	Kontrolgruppe	Sagen henlagt
Job Ydelse	Enkeltydelse medicin	Borger medhold
Job Ydelse	Afslag enkeltydelse til bolig	Borger ej medhold
Job Ydelse	Engangshjælp	Bevilling givet
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold -
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold
Job Ydelse	Kontanthjælp	Borger ej medhold
Job Ydelse	Enkeltydelse tandbehandling	Borger ej medhold
Job Ydelse	Efterlevelseshjælp	Bevilling givet
Job Ydelse	Enkeltydelse tænder	Borger ej medhold
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold
Job Ydelse	Overlevelse	Bevilling givet
Job Ydelse	§34 dokument. og bemærk.	Bevilling fortsat
Job Ydelse	Kontanthjælp	Delvis bevilling
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold
Job Ydelse	Kontanthjælp	Bevilling givet
Job Ydelse	Enkeltydelse	Bevilling givet
Job Ydelse	§34	Borger medhold
Job Ydelse	Kontanthjælp	Borger delvis medhold
Job Ydelse	Kontanthjælp	Borger medhold
Job Ydelse	Enkeltydelse	Bevilling givet
Job Ydelse	Revalidering særlig støtte	Bevilling givet
Job Ydelse	Medicinhjælp	Bevilling givet
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold, men hjælp
Job Ydelse	§ 34	Borger medhold
Job Ydelse	Enkeltydelse	Bevilling givet
Skoleområdet	Transport	Dialog skabt
Soc. Handicap	Hjælpemidler	Bevilling givet
Soc. Handicap	Hjælpemiddel	Borger ej medhold
Soc. Misbrug	Udlev. Metadon	Dialog skabt
Soc. Psyk	Opgangsfællesskab	Dialog skabt
Soc. Voksen	Ledsager	Bevilling givet
Soc. Voksen	Støtte kontakt psyk.	Borger medhold
Soc. Voksen	Støtte kontakt psyk.	Bevilling givet
Soc. Voksen	Støtte kontakt psyk.	Bevilling givet
Soc. Voksen	Støtte kontakt psyk.	Borger ej medhold
Soc. Voksen	Støtte kontakt psyk.	Bevilling givet
Soc. Voksen	Støtte kontakt psyk.	Bevilling givet

Soc. Voksen	Støtte kontakt psyk.	Dialog skabt
Soc. Voksen	Støtte kontakt psyk.	Bevilling givet
Soc. Voksen	Bofællesskab	Bevilling givet
Ældre Visitation	Aflastning hustru	Borger medhold
Ældre Visitation	Praktisk hjælp	Borger ej medhold

Bemærkninger og kritiske områder:

Ved henvendelser, hvor borgere søger om overlevelshjælp, kan der gå op til 3 uger før de får en afgørelse. Derfor henvender de sig løbende til både borgerrådgivningen og Ydelseskantoret, hvilket giver unødige afbrydelser i flere afdelinger (tidsrøvere).

Dette kunne afhjælpes med en straks afgørelse, - det er også her og nu borgeren mangler forsørgelse.

Generelt er behovet for råd og vejledning steget i Borgerrådgivningen. En mulig årsag kan være, at de enkelte afdelinger er meget skarpe og koncentreret om egne paragraffer og ydelser, hvilket kan påvirke den generelle rådgivningsforpligtigelse. Og det kan være svært for den enkelte medarbejder at have overblik over den samlede organisation og de forskellige tilbud, ydelser etc.

Mange henvendelser har været vedr. langvarige forløb, hvor borgeren har været af den opfattelse, at der var gang i en førtidspensionssag etc., hvilket ofte viser sig ikke at være tilfældet.

Derfor er det vigtigt, at den enkelte borger oplyses om og forstår, hvad det er der sker i hans forløb i Jobcentret.

Der har ligeledes været pres på afklaring af pensionssager, og tidsfristerne har ikke kunnet overholdes.

Borgerrådgivningen.

Der er i 2013 udsendt følgende skrivelser fra Borgerrådgivningen.

- Folder om Borgerrådgivningen 2013
- Om tavshedspligt og videregivelse af oplysninger
- Partsrepræsentation
- Borgerrådgiverens årsberetning for 2012

Anbefalinger:

Kommunikation mellem borger og Holbæk Kommune er stadig et område, der giver udfordringer:

- Det gælder både den mundtlige såvel som den skriftlige kommunikation, hvor medarbejderen skal sikre, at borgeren forstår dialog.
- Breve bør gøres så læsbare og forståelige som muligt i forhold til modtager.
- Der bør gives svar/kvittering på alle henvendelser (mail 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 og godt behandlet.
- Tolk bør benyttes, hvis det kan medvirke til bedre dialog og forståelse.
- En opstramning/italesættelse af telefon- og kalenderkulturen.
- Gældsrådgivning for borgere med økonomiske problemer kunne være et stort aktiv.

Samarbejde og dialog med organisationen.

Der foregår dagligt dialog med afdelinger og medarbejdere, og nu hvor der kun sker **en** årlig tilbagemelding i årsberetning, tages problemer og oplevelser op med de respektive afdelinger og ledelser, når behovet er til stede. Der er aftalt og planlagt faste møder med Familiecentret, Socialcentret, Arbejdsmarkedscentret og Borger- og Organisationservice.

Samarbejdet / kontakten og dialogen til organisationen opleves fra Borgerrådgivningen som stort set uproblematisk. Mange henvendelser har ført til hurtige og smidige afklaringer/løsninger og eller forståelse.

Bisidderfunktionen opleves herfra som værende et aktiv for både den enkelte borger, men også for medarbejderen/afdelingen. Funktionen har været benyttet i stigende grad i 2013, uden at det har givet anledning til problemer.

Det er oplevet som meget positivt, at Familiecentret har fået en fast person, der tager sig af behandlingen af klager samt henvendelser, hvor borgere ikke kan komme igennem til sagsbehandler og eller få svar på deres ansøgning/spørgsmål.

Borgerrådgivningen den 26. april 2014

Lis Møller
Adm. medarbejder

Lars Roost Dinesen
Borgervejleder