

Borgerrådgiverens årsberetning for 2012.



Borgerrådgivningen i Holbæk Kommune er nu i gang på 7. år siden starten den 1. januar 2007 efter beslutning truffet af Byrådet den 29. november 2006.

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.

Denne årsberetning er den eneste skriftlige statusudgivelse fra Borgerrådgivningen efter Byrådets beslutning i sommeren 2012 om, at kvartalsrapporterne ikke længere var nødvendige, - hvis den løbende dialog mellem organisationens større afdelinger og borgerrådgiveren blev fortsat og eventuelt udvidet. Herudover kan byrådet og de politiske udvalg invitere borgerrådgiveren til dialog m.v.

Borgerrådgivningens kontor har fortsat til huse ved siden af Byrådssalen, Rådhusvej 1, 1. tv. 4300 Holbæk, hvor borgerne enten 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.

Den 1. august rykkede Retten ud af bygningen for at flytte til egne lokaler. I november flyttede politiet ligeledes til en ny politistation Ved Faurgården. I skrivende stund er kun byrådet/ byrådssalen, vielseslokalet og borgerrådgivningens kontor aktive i den smukke gamle bygning.

I løbet af 2013 vil der komme nye kommunale aktiviteter i bygningen samtidig med, at Holbæk Arrest får rådighed over flere og bedre lokaler.

Åbningstiden 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. Telefontid er tilpasset Holbæk Kommunes telefontid for afdelinger med stor borgerkontakt.

Adgangsforholdene til kontoret er ikke god for gangbesværede, hvorfor møde kan aftales andet sted, herunder i borgerens eget hjem.

I slutningen af 2012 blev arbejdet med etablering af en elevator påbegyndt. Det betyder at adgangsforholdene for gangbesværede fremover bliver lettere og flere derved får mulighed for at henvende sig i borgerrådgivningen. Det samme gør sig gældende ved byrådsmøder, visler samt de nye aktiviteter, der kommer i huset.

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, råd og vejledning etc. 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.

Det er vigtigt at understrege, at borgerrådgiveren ikke er sagsbehandler/og eller myndighed, der træffer afgørelser, men er en funktion, der kan medvirke som mediator og eventuelt konfliktløser.

Borgerrådgivningen indgå i et landsdækkende netværk, som er blevet stærkt udvidet med nye borgerrådgivere i 2012.

Det er samtidig borgerrådgiverens opgave at gøre borgernes oplevelser synlige for organisationen Holbæk Kommune og hjælpe forvaltningerne 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 nu 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 størst borgerkontakt.

Det følgende er en opgørelse over årets aktiviteter i Borgerrådgivningen opgjort i tal og grafer.

Samlede antal 1. gangs henvendelser til borgervejledningen i 2012.

I 2011 påbegyndtes en særskilt opgørelse af 1. gangs henvendelser og i 2012 er der udelukkende registreret 1. gangs henvendelser, som giver et bedre billede af kontakten fra borgerne vedr. de forskellige afdelinger.

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

*NB: I maj var der mange helligdagslukninger samt lukket en uge på grund af sygdom og ferie.

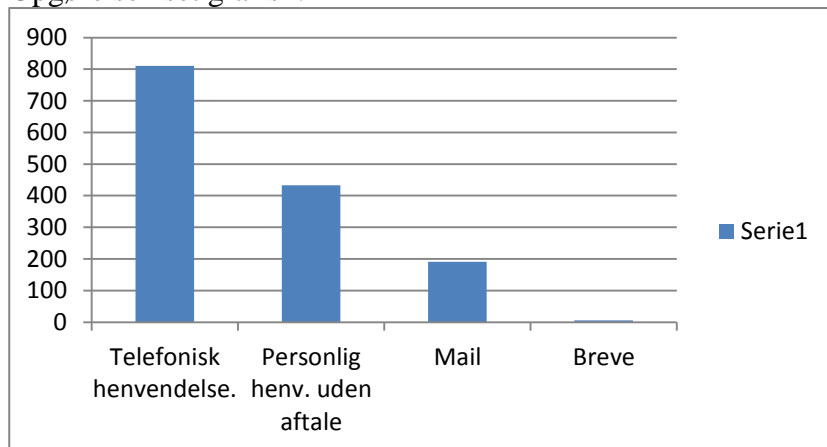
Med 1.440 første gangs henvendelser i 2012 er der sket en stigning i forhold til 2011, hvor der var 1.260, hvilket er en stigning på lidt over 14 %.

Førstegangshenvendelse opgjort i tal.

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

Som det ses, har der været rigtig mange henvendelser i 2012. Langt de fleste borgere henvender sig adskillige gange omkring samme emne/forhold, - men opgøres kun første gang de henvender sig.

Opgørelsen set grafisk:



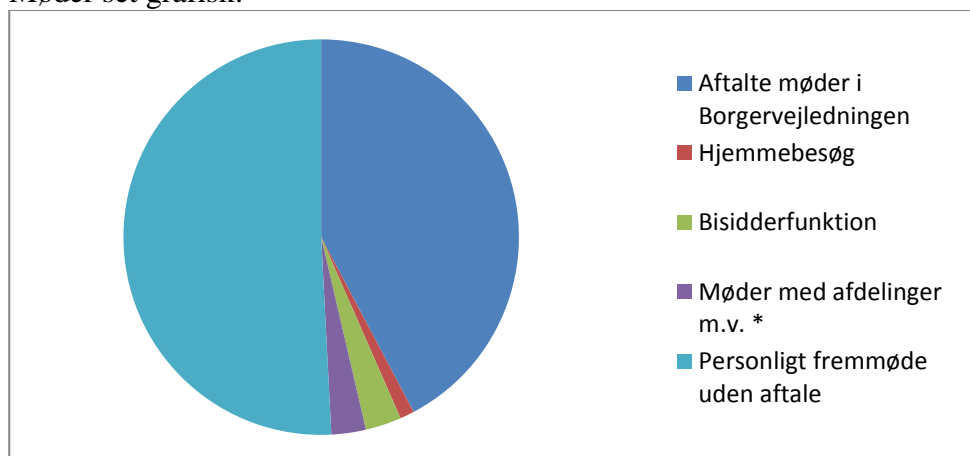
Møder i 2012.

Aftalte møder i Borgervejledningen	360
Hjemmebesøg	10
Bisidderfunktion	25
Møder med afdelinger m.v. *	24
Personligt fremmøde uden aftale	433
Møder i alt	852

Møder tidligere år til sammenligning:

Møder i alt 2010	784
Møder i alt 2011	966

Møder set grafisk:



Der er sket et fald i den samlede mødeaktiviteten, og det trods flere henvendelser i 2012. Der har været en stigning i de aftalte møder, hvorimod personligt fremmøde uden aftale er faldet.

Møder med tolk.

Der er afholdt 28 møder med tolkebistand gennem året. Heraf 26 hvor borgerens egen tolk/ven medvirkede, herudover en købt tolkning via telefon og en med købt tolk ved møde i Borgerrådgivningen.

De 1440 førstegangshenvendelser fordelt på afdelinger:

Arb. Markedscenter:		Familiecenter	98
JOB Ydelse	241	Teknik og Miljø	28
Jobcenter/Arb. C	184	Ældreområdet:	
JOB Pension	90	Ældre Visitation	32
JOB Syg	77	Ældre Hjemmeplejen	3
Job Kontrol	19	Ældre Pleje og Omsorg	3
Job Ung	9	<i>i alt</i>	38
<i>I alt</i>	620	Holbæk Kommune	58
BOS		Plan og Byg	28
Borgerservice	163	Holbæk Forsyning	12
Adm. BOS	7	Kultur & Fritid	6
<i>i alt</i>	170	Borgerrådgiver	42
Andet*	158	Byråd	6
Socialcentret:		Bolignævn	1
SOC Voksne	77	Center for ejendomme	1
SOC Handicap	41	Vej og Park	2
Soc Bolig	14	Almene områder:	
Soc Psyk	3	Skoleområdet	19
SOC Ung	3	Unge kollektiv	1
Soc Tilsyn	1	UU- Nordvestsjælland	3
Bo- og Støtte	1	Daginstitution	1
<i>I alt</i>	140	Børn & Unge	2
Sundhed Genoptræning	6	<i>i alt</i>	26

Hvis man ser samlet på 1. gangs henvendelserne vedr. Arbejdsmarkedscentret afdelinger ses en stigning på over 28 % i 2012. Stigningen gælder især henvendelser vedr. Ydelsescentret, hvor der behandles ansøgninger om kontanthjælp og enkelttydelser. De mange henvendelser skal nok ses i lyset af, at mange borgere er økonomisk trængte og derfor søger kommunen om hjælp. Når der så gives afslag vælger mange at udnytte klagemuligheden.

Ydelsescentret blev i årets løb lukket for personlige henvendelser. Denne lukning medførte øget rådgivningsbehov samt hjælp til udfyldelse og afsendelse af ansøgningskemaer i Borger- rådgivningen. I alt 46 borgere er blevet hjulpet med ansøgninger siden lukningen.

Der er også sket en stigning vedr. henvendelser omkring sygedagpenge og afklaringsforløb i Jobcentret.

Henvendelserne vedr. sager i Borgerservice er faldet med godt 16 %.

1.gangs henvendelserne vedr. Socialcentrets område har været stigende, især på handicapområdet.

Familiecentret har ligeledes haft et stigende antal henvendelser, 24 % i forhold til året før.

På skoleområdet har vi modtaget 19 henvendelser mod 5 i det foregående år. Mange henvendelser har handlet om anden skoleplacering.

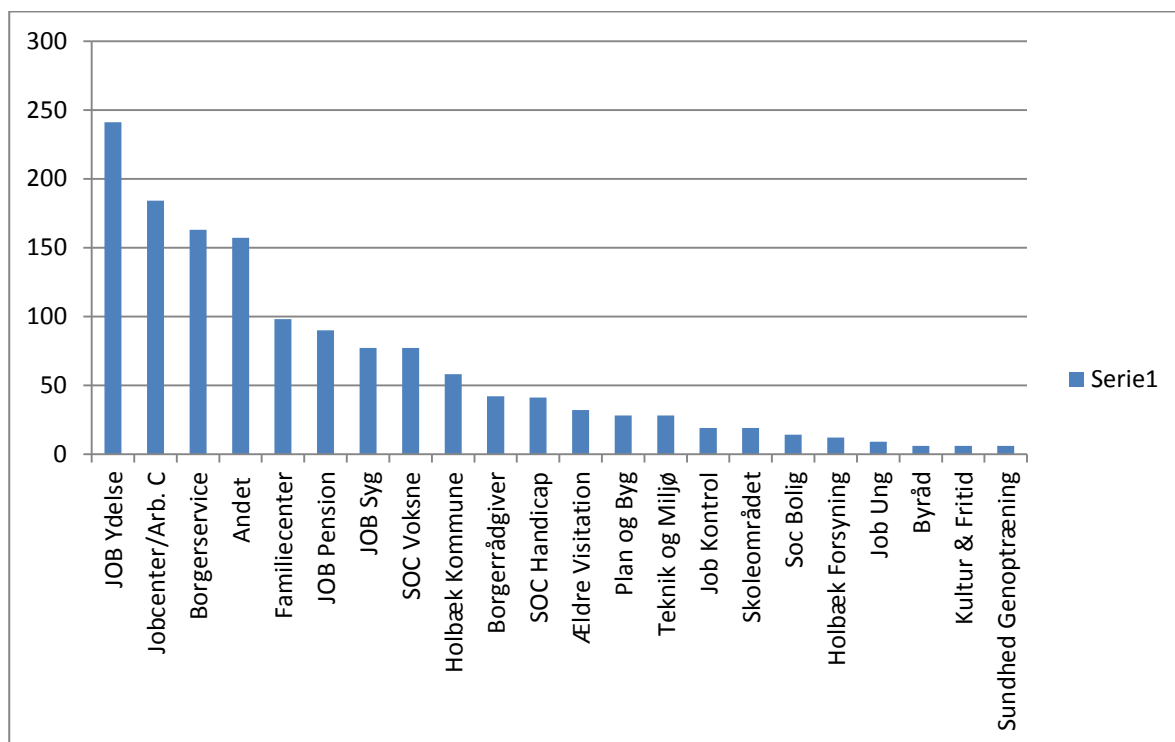
På Teknik og Miljø samt Ældreområdet er antallet af henvendelser faldet.

Der har været mange henvendelser vedr. Borgerrådgivningens funktion, netværk m.m..

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 m.v.

Efter at Retten og Politiet i løbet af året flyttede til egne lokaler andre steder i byen, har der været mange forespørgsler vedrørende disse instanser. Vi taler med de borgere der kommer og udleverer vejviserkort, så de kan finde vej.

Grafisk opstilling af henvendelser > 5 på afdelinger:



Antal oprettede sager i 2012.

Det følgende er en oversigt over oprettede sager fordelt på afdelinger. De 98 af sagerne var klagesager og 14 var formidlingsager.

Job Ydelse	60
Jobcenter	4
Job Syg	11
Job Kontrol	4
Job Pension	5
I alt AMC	84
Ældre Visitation	5
Socialcentret Handicap	6
Socialcentret Voksen	7
Borgerservice	1
Familiecentret	9
Total:	112

Til sammenligning var antallet af sager i 2011 på 104.

Notatsager.

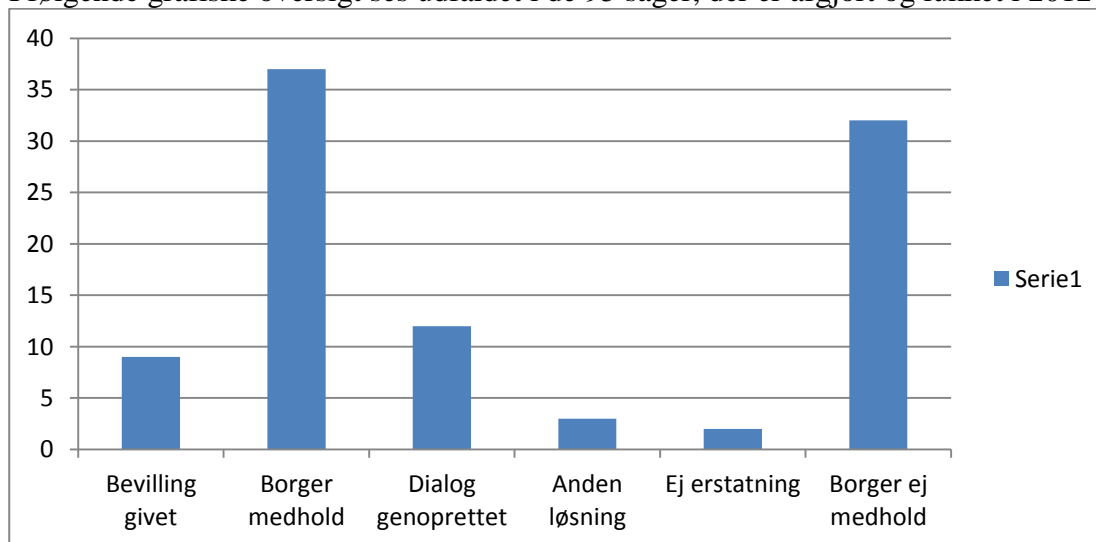
Dertil skal lægges **398** notatsager, som er henvendelser, der har krævet en nærmere undersøgelse eller udredning - uden at være en klage. (i 2011 var der 350 notatsager)

Lukkede sager i 2012.

Der er lukket 95 sager i løbet af året. Det skal bemærkes, at på grund af den lange sagsbehandlings-tid vedr. klager i Statsforvaltningen, er nogle af de lukkede sager fra 2011.

I 2011 blev der lukket 73 sager.

I følgende grafiske oversigt ses udfaldet i de 95 sager, der er afgjort og lukket i 2012



Forklaring:

Bevilling givet: Efter yderligere sagsbehandling. Dialog genoprettet dækker også klager og tilhørende svar. Anden løsning: Er sager, hvor borgeren har frafaldet sin klage, og/eller fundet anden løsning.

Lukkede sager fordelt på afdelinger, emne og udfald.

Afdeling	Emne/sagsområde	Afgørelse	Dialog genskabt/andet
Borgerservice	Boligsikring	Bevilling givet	Ansøgning bortkommet
Borgerservice	Tandbehandling	Borger ej medhold	
Familiecenter	Tabt arbejdsfortjeneste	Afgørelse fastholdt	3 mdr. afvikling givet
Familiecenter	Tabt arbejdsfortjeneste	Borger ej medhold	
Familiecenter	Særlig støtte ung		Fandt selv løsning
Familiecentret	Hjælp til kursus	Bevilling givet	Dialog
Familiecentret	Ang. anbringelse uden for hjemmet m.v.		Dialog genoprettet
Familiecentret	Klage over sagsbehandling		Dialog genoprettet
Familiecentret	Klage over sagsbehandling		Dialog genoprettet
Familiecentret	Klage over samvær	Formidlet	Dialog genoprettet
Familiecentret	Aflastning	Iværksat § 50	Dialog genoprettet
Job Pension	Boligsikrings sag fra Ombudsmanden	Afgørelse fastholdt	Udredt og besvaret
Job Kontrol.	Status som enlig - tilbagebetaling	Borger ej medhold	
Job Kontrol	Status som enlig - tilbagebetaling	Borger ej medhold	
Job Kontrol	Status som enlig - tilbagebetaling	Borger medhold	
Job Kontrol	Status som enlig - tilbagebetaling	Delvis medhold	
Job Pension	Førtidspension	Borger ej medhold	
Job Pension	Førtidspension	Borger ej medhold	
Job Pension	Førtidspension	Borger medhold	Tildelt ftp / 5 år
Job Pension	Pension		Sagen Udredt
Job Pløk	Sanktion - Partshøring	Borger ej sanktioneret	Anden løsning fundet
Job Syg	Forlængelse af sygedagpenge	Borger ej medhold	
Job Syg	Stop af sygedagpenge	Borger medhold	Dialog genoprettet
Job Syg	Stop sygedagpenge	Borger medhold	Afgørelse ændret
Job Syg	Sygedagpenge	Ny sagsbehandler	
Job Syg	Sygedagpenge		Henvist til Kontanthjælp
Job Ydelse	Kontanthjælp	Bevilling givet	
Job Ydelse	Afslag på enkeltydelse	Bevilling givet	
Job Ydelse	Kontanthjælps ophør	Borger delvis medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Engangshjælp	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Klage af afslag til indskudslån	borger ej medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Afslag på kontanthjælp	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse indskud	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse fogedsag	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse/tandbehandling	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold	Ny afgørelse
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Afslag kontanthjælp	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Afslag på kontanthjælp	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold	

Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger ej medhold	
Job Ydelse	Friperiode - udenlandsrejse	Borger fik tilladelse	
Job Ydelse	Stop kontanthjælp	Borger medhold	Ny afgørelse
Job Ydelse	Afslag på enkeltydelse	Borger medhold	
Job Ydelse	Kontanthjælp	Borger medhold	
Job Ydelse	Kontanthjælp	Borger medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Borger medhold	Ny afgørelse
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger medhold	
Job Ydelse	Sygedagpenge	Borger medhold	
Job Ydelse	Klage over stop kontanthjælp	Borger medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Borger medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse husleje	Borger medhold	
Job Ydelse	Afslag enkeltydelse	Borger medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger medhold	
Job Ydelse	Kontanthjælp	Borger medhold	Ny afgørelse
Job Ydelse	Afslag på enkeltydelse	Borger medhold	mod tilbagebetaling
Job Ydelse	Afslag på kontanthjælp	Borger medhold	Pga. procedurefejl
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Borger medhold	
Job Ydelse	Afslag på enkeltydelse	Borger medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Borger medhold	
Job Ydelse	Afslag på kontanthjælp	Borger medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Delvis medhold	
Job Ydelse	Sanktion kontanthjælp	Delvis medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse	Borger medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse/administration	Borger medhold	
Job Ydelse	Enkeltydelse til indskud		Løst ved anden hjælp
Jobcentret	Afslag på Fleksjob	Borger ej medhold	
Plan og Byg	Klage over sagsbehandling	Formidlet	Klage besvaret
Plan og byg	Dårlig kommunikation ifm. byggesag	Formidlet	Endt med afklaring
Soc. Hand	Bevillinger til handicappet	Bevilling givet	
Soc. Hand	Støtte til bil	Borger ej medhold	
Soc. Hand	Merudgift – mgl. svar/afgørelse.	Borger medhold	Lang behandlingstid
Soc. Ung	Klager over sagsbehandling	Formidlet	Dialog genoprettet
Soc. Voksen	Støttekontaktperson	Bevilling givet	
Soc. Voksen	Støttekontaktperson	bevilling givet	
Soc. Voksen	Støttekontaktperson	Bevilling givet	
Soc. Voksen	Afslag på bofællesskab	Borger medhold	Efter revisitation
Tek og Miljø	Indkørsel til bolig	Godkendt	Dialog genoprettet
Tek og Miljø	Problem vedr. vejtræ		Dialog genoprettet
Vej og Park	Skade på bil	Ej modtaget erstatning	
Vej og Park	Skade på bil	Ej modtaget erstatning	
Æld.Visitation	Personlig hjælp og pleje	Borger medhold	
Æld.Visitation	Opsigelse af personlig hjælper	Borger medhold	
Æld.Visitation	Hjemmehjælp	Borger opereret, ny situation	Bevilling givet

Kritiske områder og iagttagelser gennem året:

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.

Spørgsmålet er: Hvordan sikrer Holbæk Kommune bedst, at leve op til den almindelige råd- og vejledningsforpligtigelse?

- Ombygningen af dels arrestens udendørsarealer (sikring) samt etablering af elevator på Rådhusvej 1, har givet megen støj og uro i perioden august til december. Det har betydet at nogle møder har været flyttet til afholdelse andet sted. Desuden har støjniveauet været meget generende og rengøringen af adgangstrapper, de offentlige toiletter i kælderens m.v. har været meget mangelfuld. Endelig er Borgerrådgivningen først lige før jul blevet gjort bekendt med, hvad der skulle ske vedr. ombygning m.v.
- Mange henvendelser har været vedr. langvarige forløb i førtidspensionssager, herunder sager der ved indstilling til Visitationsudvalget efterfølgende er indstillet til ”ikke at blive rejst som pensions sag” til Pensionsudvalget.
- Mange henvendelser fra borgere, der ikke kunne forstå, at deres sag ikke er klar til afgørelse efter den gamle lovgivning før 1. januar 2013.
- Vedrørende erstatning for beskadigede ting m.v. i Hjemmeplejen, opleves det som om, der er uklarhed og usikkerhed på området. I forbindelse med en borgers henvendelse om erstatning ifm. at en hjemmehjælper havde fået beskadiget en vigtig personlig genstand hos en pårørende, var det svært at få oplyst reglerne for erstatning. Samme usikkerhed oplever pårørende i forbindelse med tyverier fra beboere på plejehjem.

Kommunikation med Holbæk Kommune er stadig et område, der giver udfordringer:

- Brev til borger fra kommunen, der er længe undervejs (op til 9 dage fra udskrivningsdato)
- Flere borgere har udtrykt forbavselse over, at de ikke har været oplyst om, at Arbejdsmarkedscentret / Jobcentret begynder at udsende post/breve via E-boks. De har af forskellige årsager ikke brugt E-boks i flere år, og derfor ikke spekuleret over, at de har tilmeldt post fra kommunen, da de tidligere har modtaget al post fra Jobcentret med almindelig post. Nogle endte i sanktion, stop i kontanthjælp eller sygedagpenge fordi de ikke har ”modtaget” brev med mødeindkaldelse, partshøring etc. De blev først klar over problemet, da udbetalingen af deres penge stoppede. *(Det skal nævnes at e-boks er borgerens ansvar såvel som det at sørge for at kunne modtage alm. post)*
- Flere har desuden oplevet, at noget kommer som almindelig brevpost og andet i E-boks.
- Der er borgere, der har modtaget det samme brev flere gange.
- Der er post, der er forsvundet i Acadre for derefter at dukke op uger/måneder efter indskanningsdatoen! Det har betydet at afgørelser og andre henvendelser fra bl.a. ankenævn ikke er modtaget rettidigt. At dokumentation m.v. fra borgere ikke er modtaget og ansøgninger er blevet lukket - eller borgere skulle fremskaffe dokumentation på ny.

- I flere sager har det taget op til 5 måneder efter hjemsendelse fra Statsforvaltningen før borger har modtaget ny afgørelse fra Holbæk kommune.
- Der er fortsat for mange borgere, der savner kvittering/tilbage melding efter henvendelse til Holbæk Kommune.
- Efter nedlæggelse af Ydelseskantoret, opstod et problem med telefoner til Ydelseskantoret, hvor borgere blev mødt med et: ”Dette telefonnummer eksisterer ikke”, - når linjen var optaget – dette på grund af en fejl i systemet.
- Periodiske lange ventetider på at komme i telefonisk kontakt med Holbæk Kommune
- Mange har udtrykt irritation over den automatiske telefonoplysningsfunktion ved opkald på hovednummer, hvor de ikke kan finde ud af, hvad ”kontaktcentret” er og bliver forvirret over de informationer der oplyses.
- Det kan konstateres, at der indimellem opstår problemer med de digitale selvbetjeningsløsninger.

Borgerrådgivningen og effektivitetsforbedringer:

Der er i 2012 udsendt følgende skrivelser fra Borgerrådgivningen til inspiration:

Folder om Borgerrådgivningen 2012

Om notatpligt

Om digital sagsbehandling samt bilag: Notat om notatpligt/ digital sagsbehandling

Rammer for god borgerbetjening

De kan alle findes på kommunens hjemmeside under Borgerrådgivningen.

- Borgere opfordres til at tilslutte sig e-boks / Borger.dk
- Borgerrådgivningen er tilmeldt OM Acadre og har dermed mulighed for at sende post til E-boks via denne. Det er nemt og besparende både tidsmæssigt og i forhold til portoudgifter. Det kan anbefales alle afdelinger, der sender post til borgere.
- Øget borgerinddragelse - kontakt hellere borgere en ekstra gang, evt. telefonisk, frem for at gå fejl af hinanden f.eks. ved ansøgninger, uklarhed og eventuelt også ved klager.
- Muligheden for brug af Chat på kommunens hjemmeside opleves som et godt alternativ ifm. søgning af kommunale oplysninger.

Til refleksion:

- Ved lang sagsbehandlingstid på ansøgning m.v. bør borgeren oplyses om dette samt den forventede sagsbehandlingstid.
- Der har efter trusler fra borgere været lukket i Borgerservice / Arbejdsmarkedscetret både i august og november. I december kørte en borger sin bil ind i Borgerservice. Episoder der klart viser, at nogle borgere er meget trængte, og har det rigtig dårligt og at tonen/reaktionen er blevet hårdere end vi tidligere har set det, hvilket alle skal være opmærksom på.
- Det ville være en stor hjælp, hvis værktøjet ”Find kollega” blev udfyldt/opdateret af de enkelte medarbejdere i forhold til stilling og arbejdsområde/kompetencer (eventuelt med billede).
- Tilstræbe at alle lever op til Holbæk Kommunes telefon- og mailpolitik.
- Borgerrådgivningens 2. kvartalsrapport blev aldrig behandlet i Byrådet, selvom beslutningen om fremtidig kun at udgive årsberetning først blev taget efter rapporten var fremsendt til behandling.

Der er rigtig meget, der fungerer smidigt og gnidningsløst i Holbæk Kommune. Det bør give kræfter og overskud til også at klare vanskelige borgere og det, de er utilfredse med.

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.

Byråd, de stående udvalg, direktion, chefgruppen, ledere og afdelinger kan desuden invitere borgerrådgiveren til deltagelse i møder, hvilket også er sket i 2012.

Samarbejdet / kontakten og dialogen til organisationen opleves fra Borgerrådgivningen som stort set uproblematisk.

Borgervejledningen den 16. februar 2013

Lis Møller
Adm. medarbejder

Lars Roost Dinesen
Borgervejleder