

Borgervejlederfunktionens årsberetning 2011



Borgervejledningen i Holbæk Kommune har nu virket i fem år siden starten 1. januar 2007 i henhold til beslutning truffet af Byrådet den 29. november 2006 i forbindelse med kommune - sammenlægningen af de 5 kommuner Holbæk, Jernløse, Svinninge, Tornved og Tølløse.

Borgervejledningens kontor har til huse ved siden af Byrådssalen, Rådhusvej 1, 1. tv. 4300 Holbæk.

Åbningstiden for personlige henvendelser kan ske mandag til fredag i tidsrummet mellem kl. 10.00 og frem til kl. 14.00 og torsdag til kl. 15.00 eller efter aftale.

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

Der er udover borgervejlederen en administrativ medarbejder ansat på kontoret.

I borgervejlederen 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.

Borgervejlederen hjælper borgeren med at forstå informationer, rådgive, 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.

Udover at læse og oversætte breve og afgørelser fra Holbæk Kommune hjælpes borgere ligeledes med at få nedskrevet egne bemærkninger, anke m.v., hvis denne har problemer med skrivning og formulering af det danske sprog.

Det er samtidig borgervejledningens opgave at gøre borgernes oplevelser synlige og hjælpe forvaltningerne med viden, der kan give anledning til refleksion og ændringer, hvis der er procedurer, der ikke er hensigtsmæssige etc.

Borgervejlederen 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 undersøgelser.

Samlede antal henvendelser til borgervejledningen i 2011

samt årene 2010, 2009 og 2008 til sammenligning.

Det følgende er en opgørelse over samtlige henvendelser til borgervejledningen skabt på baggrund af den daglige registrering.

		2011	2010	2009	2008	2011	2010	2009	2011	2010	2009
	2011	2010	2009	2008	Let henv.	Let henv.	Let henv.	Undsøg.henv.	Undsøg.henv.	Undsøg.henv.	
1. kvartal	766	570	390	191	541	389	271	225	181	122	
2. kvartal	716	630	455	188	469	431	250	247	199	204	
3. kvartal	726	532	476	*14	484	377	345	242	155	129	
4. kvartal	794	600	466	190	508	402	337	286	198	129	
Total	3002	2332	1787	583	2002	1599	1203	1000	733	584	

Forklaring: Let henv. = lette henvendelser. Undsøg. henv. = undersøgende henvendelser.

*) 3. kvartal 2008 var daværende borgervejleder gået på pension og funktionen neddrolet og alene bemanded med adm. medarbejder.

Opgørelsen ovenfor er lavet efter samme princip som det er sket siden start af funktionen i 2007 hvorfor sammenligning giver mening.

Det skal bemærkes, at der indgår flere henvendelser fra samme borger. Enten på grund af en ny problemstilling eller på grund af nye oplysninger eller udvikling i sagen.

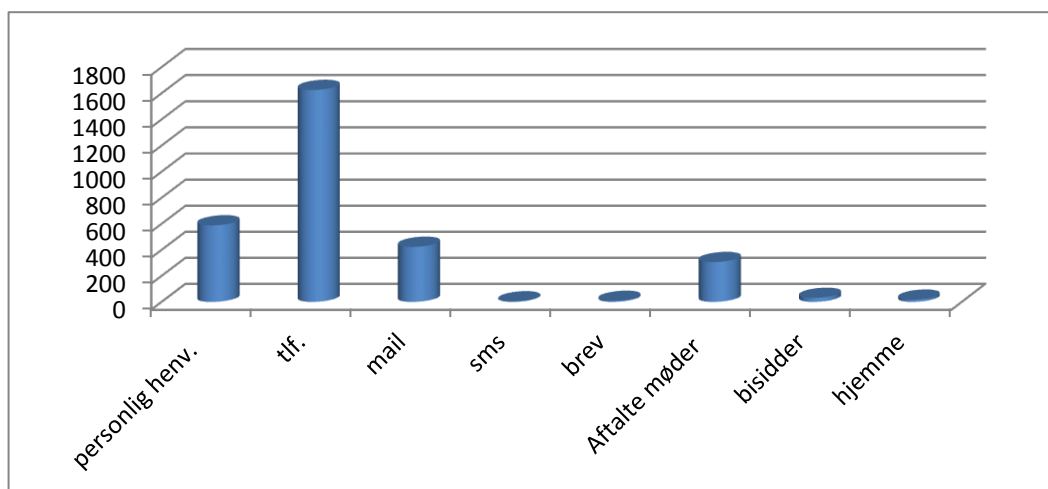
Henvendelser opgjort i tal.

Telefonisk	sms	personligt	møde	mail	hjemmebesøg	bisidder	breve	i alt
1357	5	391	227	285	32	27	8	3002

Som det kan ses, har der været rigtig mange henvendelser i 2011. Der har været en konstant stigning gennem årene. Stigningen i 2011 er på 22 %. Niveauet skal ikke stige yderligere, hvis den

enkelte borger skal opleve, at der er tid til at denne og til at behandle henvendelsen/sagen på en ordentlig måde.

Opgørelsen set grafisk:



De 1260 førstegangs henvendelser fordelt på afdelinger:

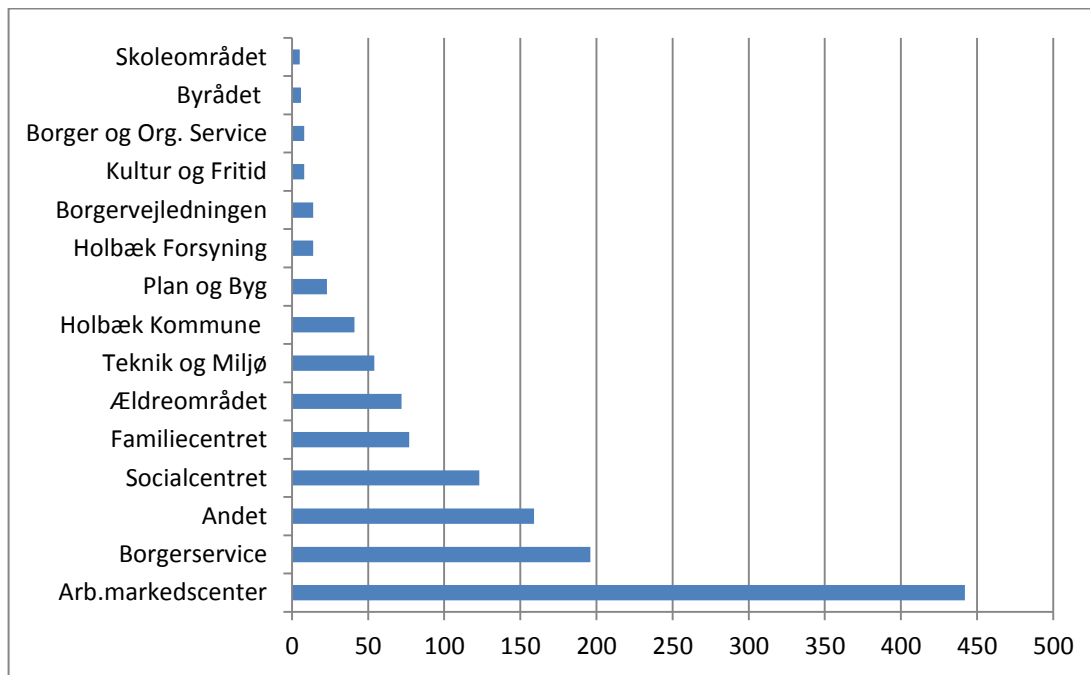
Som noget nyt blev der i Borgervejledningen i 2011 lavet opgørelse på alle 1. gangs henvendelser. Opgørelsen ses nedenfor.

Arb. markedscenter		Sundhedsområdet		Kultur og Fritid	8
Job Ydelse	168	Soc. Sundhedscenter	7	Borgervejledningen	14
Jobcenter alm.	141	Soc. Genoptræning	5	Borger og Org. Service	8
Job Pension	80	Soc. Tandpleje	1	Byrådet	6
Job Syg	33	I alt	13	Almene områder	
Job Kontrol	20	Familiecentret	74	Skoleområdet	5
i alt	442	Teknik og Miljø	54	Børnekonsulentcentret	3
Borgerservice	196	Ældreområdet		Ungeområdet	2
Andet	159	Visitation	54	UU-Nordvest	2
Socialcentret		Hjemmepleje	12	Daginstitutionsoverområdet	1
Soc. Voksen	74	Pleje og omsorg	6	I alt	13
Soc. Handicap	31	I alt	72		
Soc. Bolig	14	Holbæk Kommune	41	Total	1260
Soc. Psyk.	4	Plan og Byg	23		
I alt	123	Holbæk Forsyning	14		

Arbejdsmarkedscentret, Socialcentret, Sundhedsområdet, Familiecentret og Ældreområdet er underopdelt for derigennem at give et mere nuanceret billede af henvendelserne.

Opgørelsen kan ikke direkte sammenlignes med opgørelsen fra 2010, idet alle henvendelser blev registreret i tidligere opgørelser. Alligevel kan det udledes at Borgerservice har haft et stort fald, der skal ses i lyset af de opgaver, som er overgået til Arbejdsmarkedscentret/ Jobcentret (Pension, Ydelses kontor og Kontrolgruppen). Jobcentret har derfor haft en naturlig stigning. Familiecentret har haft et fald.

Førstegangs henvendelser set grafisk.



De viste områder er afdelinger, hvor der har været mindst 5 nye henvendelser i løbet af året. Fra 1. januar 2012 registreres udelukkende 1. gangs henvendelser, som godkendt af Byrådet.

Sager i 2011.

	2011
Arbejdsmarkedscentret alle	68
Familiecentret	10
Socialcentret Voksen, handicap	7
Teknik og Miljø Vej og Park	7
Ældreområdet Hj.pleje, visita.)	7
Plan og Byg	3
Borgerservice	2
Sager i alt	104
Desuden	
Notatsager 2011	350*
*tallet er reelt større, men p.g.a. nedbrud i Acadre er nogle tabt.	
Notatsager 2010 i alt	187

2010 og 2009 til sammenligning

	Sager i 2010	Sager i 2009
Socialcenter/Familiecenter*	56	61
Jobcenter	33	64
Teknik og miljø	3	12
Jura og ejendom	0	1
Borgerservice	39	16
IKT	0	1
Holbæk forsyning	1	3
Byråd	0	1
Ressource*	0	4
Kultur & fritid	0	2
Holbæk kommune	0	1
Børnekonsulent	1	1
Skoleområdet	2	2
Pleje omsorg	0	1
Sager i alt	135	170

Da der skete organisationsændringer i 2010 og 2011 kan nogle afdelingers tal for 2011 ikke direkte sammenlignes med tidligere.

Af de 104 oprettede sager i 2012, var de 86 af kategorien C = klage eller hårdknude
Der var 18 sager af kategorien F = formidlingssager.

Der ses et fald af sager gennem de sidste 3 år, som er en naturlig følge af opgørelsesmetoden.
Faldet i antal sager fra 135 i 2010 til 104 i 2011, skal ses i sammenhæng med de mere end 350
notatsager, der er resultatet af den ændrede opgørelsesmetode.

En henvendelse der kræver en afgørelse eller en besvarelse af en klage oprettes som sag.
Havde den gamle optællingsmodel været brugt, ville der være registreret 454 sager!

I notatsager er der mange henvendelser, der er endt med at borgeren har forstået sin sag og evt.
afgørelse uden efterfølgende behov for at anke eller klage. Eller borgeren har opnået kontakt til en
kommunal afdeling eller sagsbehandler, hvorefter dialogen er fortsat disse parter imellem. Denne
form for opgørelse giver et meget tydeligt billede af de egentlige sager og deres afgørelser.

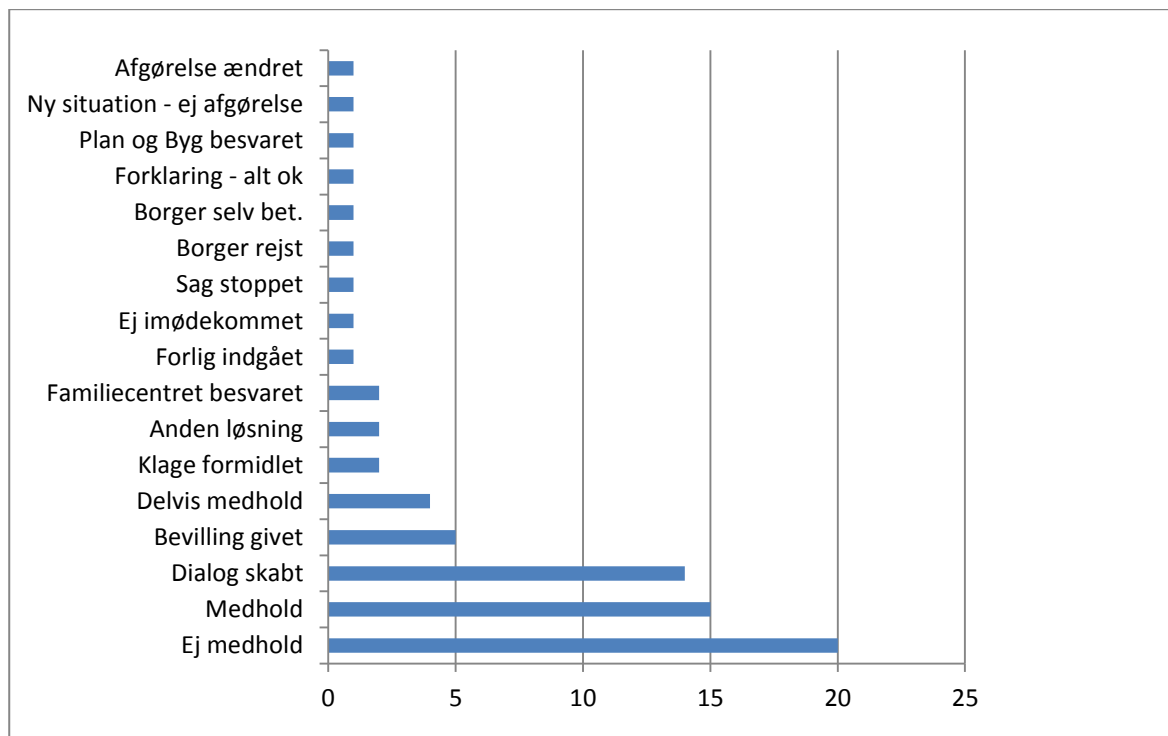
Forklaring notatsag:

Er henvendelser, der kræver en undersøgelse, kontakt eller handling inden besvarelse.

Der indgår ikke direkte afgørelser, anke eller klager i disse henvendelser, der oprettes som notat
på fællesag i Acadre.

Lukkede sager i 2011.

Grafisk oversigt:



Da der i opgørelsen indgår gamle sager, er der flere løsninger end rene afgørelser.

Der er 73 sager, der er lukket i 2011.

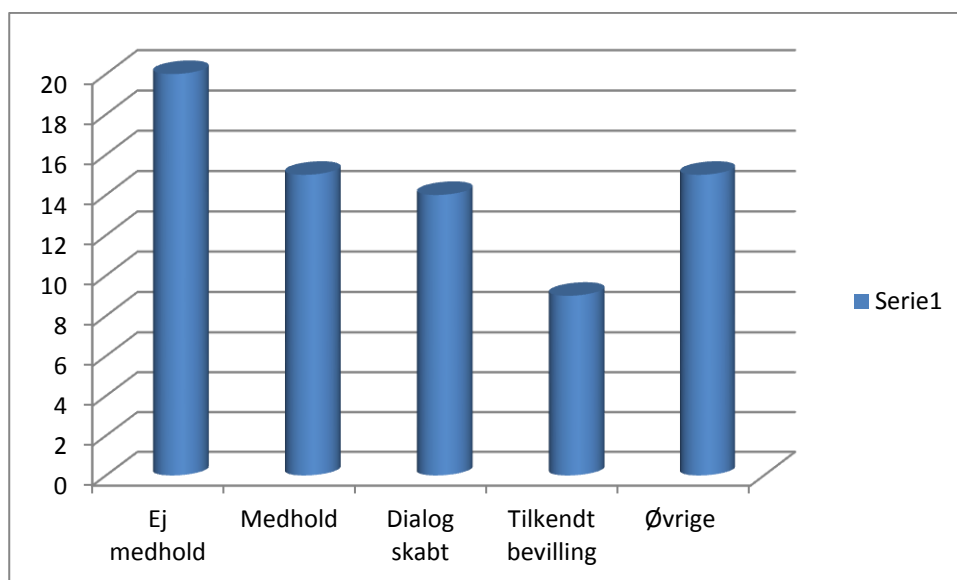
Med nedenstående afgørelser til følge:

Borger ej medhold	20	<i>Til sammenligning 2010:</i>	
Borger medhold	15	<i>Dialog</i>	42
Dialog skabt	14	<i>Tilkendt bevilling</i>	18
Tilkendt bevilling	9	<i>Ej medhold</i>	15
Øvrige	15	<i>Medhold</i>	8
I alt	73	<i>Øvrige</i>	9
		<i>I alt</i>	92

Der er et markant fald i "Dialog skabt", hvilket skyldes den nye opgørelsesmetode, hvor disse nu registreres under notatsager.

I 27% af sagerne fik Holbæk Kommune medhold. Og i 32 % fik borgerne medhold eller bevilling.

Afgørelser set grafisk:



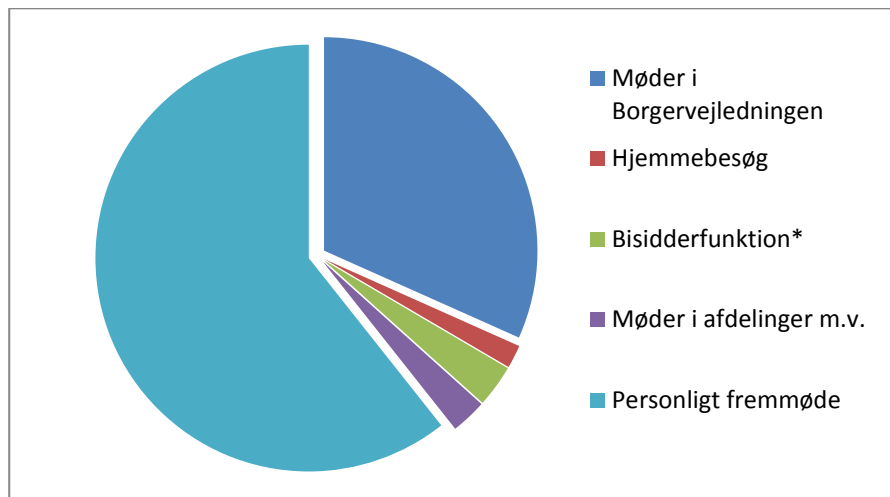
Møder med borgere, afdelinger m.v.

Møder i Borgervejledningen	306
Hjemmebesøg	17
Bisidderfunktion	31
Møder i afdelinger m.v.	26
Personligt fremmøde	586
Møder i alt	966
<i>Møder i 2010 til sammenligning</i>	<i>784</i>

Langt de fleste møder i Borgervejledningen drejer sig om borgere, der møder personligt op uden forudgående aftale.

I 2011 gælder det for 60 % mod 53 % i 2010. Der er samtidig et fald på 7 % i aftalte møder.

Mødevirksomhed set grafisk:



Tolkning i forbindelse med møder.

Der er afholdt 27 møder, hvor der har deltaget tolk. Borgervejledningen har betalt 6 af disse tolkninger ved professionel tolk. De øvrige møder er tolket af venner og familie til borgeren. Herudover er en tolkning betalt af anden afdeling.

Bemærkninger m.v.

Der er i 2011 afgivet 4 kvartalsrapporter til Byrådet. Denne årsberetning skal ses i sammenhæng med disse kvartalsrapporter, der gives for at Byrådet og organisationen løbende kan følge udviklingen i henvendelser og sager som modtages i borgervejledningen. Afrapporteringerne giver mulighed for hurtigt at reflektere og reagere på eventuelle u hensigtsmæssige forhold, idet disse tages op i de forskellige afdelinger og udvalg samt indgår i dialog mellem chefer, ledere og borgervejleder.

Byrådet har taget kvartalsrapporterne til efterretning.

Det er vigtigt at slå fast, at der er rigtig meget, der fungerer rigtig godt i Holbæk Kommune. Og det er den oplevelse de fleste borgere får, når de er i kontakt med kommunen. Der er dog altid plads til forbedringer og udvikling af den gode service, den gode sagsbehandling, råd og vejledning og den gode kommunikation, - det gælder også i Holbæk Kommune. Det er noget, vi alle som medarbejdere i organisationen bør være opmærksomme på og interesseret i.

I den enkelte sagsbehandlers møde med borgeren, gennem klager samt i den viden borgervejledningen opsamler, er der stof til eftertanke og refleksion. En viden som kan bruges i bestræbelsen på at udvikle den kommunale service, således at den både er effektiv og samtidig giver borgerne en god oplevelse.

Og det kan ikke siges tit nok, - at den gode kommunikation, aktiv lytning og borgerens medinddragelse virker positivt i forhold til borgerens oplevelse af god (sags) behandling, også selvom borgeren ikke opnår, det han/hun gerne ville.

Der er ikke tvivl om at god sagsbehandling i sidste ende sparer både tid, klagebehandling og mindsker antallet af utilfredse borgere.

Noget af det værste en borger kan opleve er ikke at blive hørt eller set og udsagnet: "Så kan du bare klage". Eller hvis borgeren oplever sig mistænkeliggjort og ikke respekteret i forbindelse med sagsbehandlingen.

Det kan medføre, at borgeren oplever kommunen som en modstander og ikke som en "hjælper" eller samarbejdspartner.

Derfor er det vigtigt, at vi som medarbejdere i Holbæk Kommune udviser stor faglighed, god adfærd og ordentlig opførsel i mødet med borgerne.

Svære ting.

- Der er fortsat udfordringer omkring post til og fra Holbæk Kommune både manuelt og elektronisk post. Det gælder post der forsvinder, post der ikke modtages af borgeren eller post der modtages for sent, hvilket medfører sanktion og dermed store økonomiske konsekvenser for borgeren. I nogle tilfælde er fortrolige oplysninger sendt til uvedkommende borger.
- Desuden giver systemfabrikeret breve en del borgere flere problemer end nyttige informationer.
- Synlighed om Holbæk Kommunes organisation er ikke nem for alle, især ikke for dem, der ikke benytter IT.
- Nedbruddet i den elektroniske journal Acadre voldte mange problemer, og i skrivende stund arbejdes der stadig på at få systemet reetableret.
- Selvbetjeningsystemer – angst for fremtiden. En del borgere har udtrykt stor ængstelse for fremtidig kontakt med kommunen, da de ikke forstår sig på IT.
- Det ændrede serviceniveau omkring personlig hjælp og pleje med revisiteringer og mindre hjælp til mange borgere, har været svært at forstå for de borgere, der har oplevet det.
- Tidernes ugunst med tab af job og efterfølgende lavere indtægt og problemer med at klare de økonomiske forpligtigelser har præget mange henvendelser i 2011.
- Der er stadig en udfordring vedrørende borgere, der står mellem 2 eller flere afdelinger, herunder borgere, der ikke forstår det kommunale system og/eller er psykisk sårbare.
- Der er stadig en del borgere, der "klager/er stærkt utilfredse" over de "mødelokaler", de oplever i mødet med deres sagsbehandler. Det gælder både synlighed for andre samt at der er uvedkommende personer til stede i samme lokale.

Gode ting.

- Kviksvar på hjemmesiden er et rigtig godt værktøj sammen med borger.dk til selvhjælp for de borgere, der kan gå på nettet.

- I samarbejde mellem Ydelseskontoret er der fundet borgere, der havde ret til supplerende brøkpension.
- Holbæk Kommune opleves at være gode til det formelle omkring partshøring, afgørelse og klagevejledning.
- Samarbejdet med afdelinger, ledelser og medarbejdere har fungeret godt i 2011.
- Mange borgere er henvist til Borgervejledningen fra medarbejdere i forskellige afdelinger.

Afslutning.

- Byrådet har for nylig godkendt at Borgervejledningen fremover kalder sig Borgerrådgivningen, udvider muligheden for borgerhenvendelse 1 time om torsdagen for at lukke kl. 13 om fredagen samt fremover kun at registrere 1. gangs henvendelser.
- Den 30. marts 2011 blev resultatet af brugerundersøgelsen i Borgervejledningen fremlagt for Økonomiudvalget, dog uden borgervejleders medvirken.
- Borgervejledningen indgår i det landsdækkende Borgerrådgivernetværk, hvor der samarbejdes og videndeles - netværket er tilknyttet en Dialogportal i KL. Flere og flere kommuner har det sidste år oprettet borgerrådgivninger.

Borgervejledningen den 12. marts 2012

Lis Møller
Adm. medarbejder

Lars Roost Dinesen
Borgervejleder