

Borgervejlederfunktionens beretning for 2010



Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune blev etableret med virkning fra 1. januar 2007 i henhold til beslutning truffet af Byrådet den 29. november 2006 i forbindelse med kommunesammenlægningen.

Åbningstiden for personlige henvendelser kan ske mandag til fredag i tidsrummet mellem kl. 10.00 og frem til kl. 14.00.

Der er udover borgervejlederen en administrativ medarbejder ansat på kontoret, der har til huse i Rådhuset / Politistationen, Rådhusvej 1, 4300 Holbæk.

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

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 kan hjælpe 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.

Det er Borgervejlederfunktionens 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.

Viden om u hensigtsmæssig behandling, fejl og øvrige iagttagelser skal bruges i organisationen Holbæk Kommunes fortsatte læring og udvikling.

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.

Der er knyttet servicemål 1.14 og servicekvalitet 1.14.1 til området, som sidst er revideret og godkendt i Byrådet den 28. oktober 2009. Disse kan læses på Holbæk Kommunes hjemmeside.

Der er afgivet 4 kvartalsrapporter til Byrådet i 2010. Dette sker for at Byrådet løbende har kunnet følge udviklingen i henvendelser og sager i borgervejlederfunktionens arbejde. Byrådet har taget disse kvartalsrapporter til efterretning.

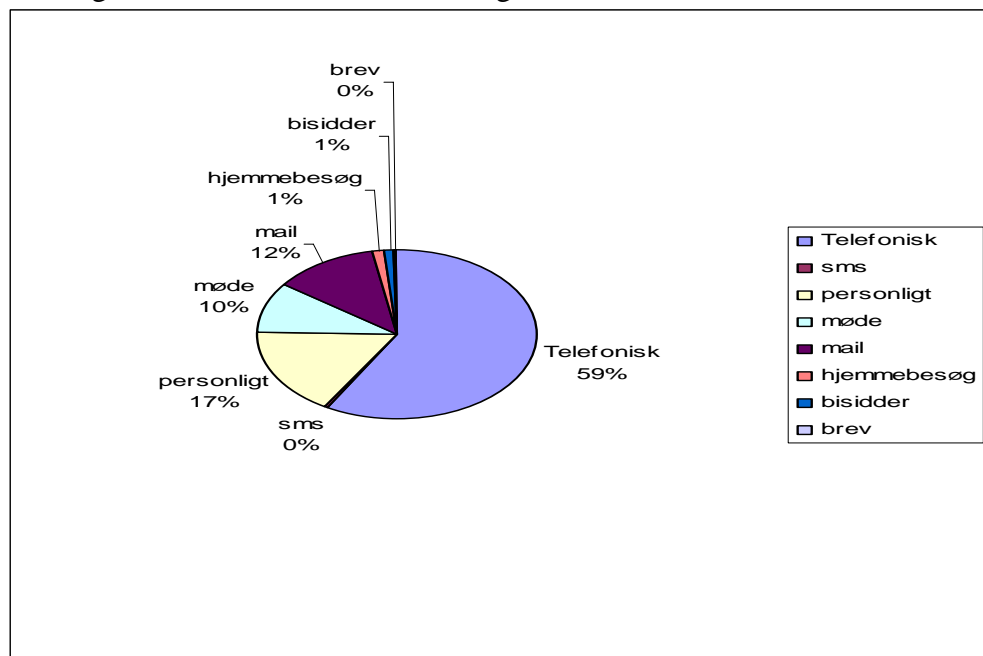
Henvendelser til borgervejlederfunktionen i 2010 samt årene 2009 og 2008 til sammenligning.

Det følgende er en opgørelse over henvendelser, sager m.v. Denne faktoptgørelse stammer fra det daglige ajourførte system.

	2010	2009	2008	2010	2009	2010	2009
				Lette henv.	Lette henv.	undersøgende henv.	undersøgende henv.
1. kvartal	570	390	191	389	271	181	122
2. kvartal	630	455	188	431	250	199	204
3. kvartal	532	476	*14	377	345	155	129
4. kvartal	600	466	190	402	337	198	129
Total	2332	1787	583	1599	1203	733	584

*) I 3. kvartal 2008 var daværende borgervejleder gået på pension, og funktionen bemandede med adm. medarbejder. Opgørelsen er lavet efter samme princip siden borgervejledningens start i 2007

Henvendelsesformerne har været telefoniske, personligt fremmøde, med eller uden aftale samt skriftlige henvendelser, såsom mails og breve.

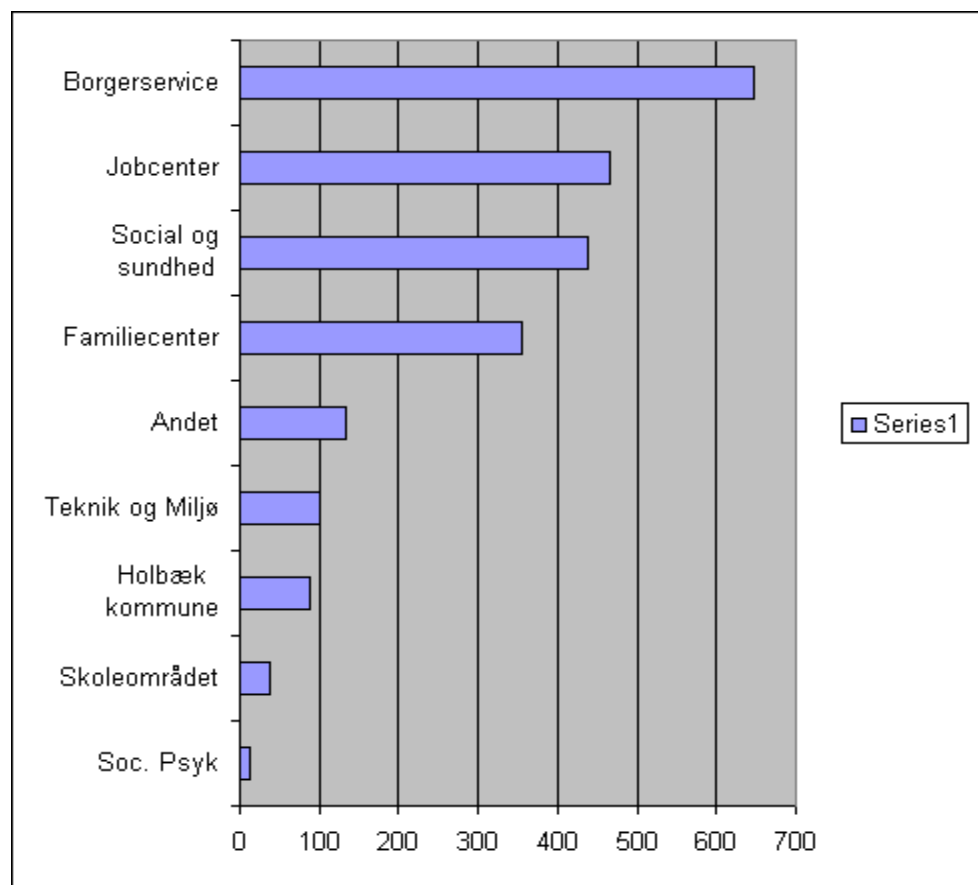


Henvendelser i tal.

Telefonisk	sms	personligt	møde	mail	hjemmebesøg	bisidder	Breve	i alt
1357	5	391	227	285	32	27	8	2332

Som det kan ses, har der været rigtig mange henvendelser i 2010. Opgørelsen er lavet ud fra de samme principper som årsberetningerne i 2007, 2008 og 2009. 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 >10 fordelt på afdelinger:



Der har været stigende antal henvendelser til Borgerservice, (hvor ydelseskontoret, sygedagpenge og kontrolgruppen har ligget frem til 1. januar 2011).
Det samme ses til Familiecentret og Teknik og Miljø.

Der ses et fald i antallet af henvendelser til Jobcentret og Socialcentret.

De nævnte afdelinger er dem, der har haft markant flest henvendelser,
- hvilket er ganske naturligt i forhold til deres store borgerkontakt.

Mod slutningen af 2010 er henvendelserne ang. Familiecentret faldet.

Alle henvendelser i 2010 fordelt på afdelinger/områder.

Pleje omsorg	1	Jura	7
Soc. Bolig	1	Holbæk Forsyn.	7
Børnekonsulent	2	Kultur og fritid	8
Bibliotek	1	Soc. Psyk.	12
Ungeområdet	1	Skoleområdet	37
Byrådet	2	Holbæk Kom.	87
Daginstitution	2	Teknik og Miljø	101
SAC	2	Andet	133
UU-Nordvest	4	Familiecenter	355
Hjemmepleje	5	Social og sund.	437
Ældreområdet	6	Jobcenter	466
Plan og byg	7	Borgerservice	648
		i alt	2332

13 % af henvendelserne har givet anledning til oprettelse af en egentlig sag eller en notatsag, hvor der er sket en nærmere undersøgelse og udredning.

5,8 % af henvendelserne er sager, hvor der er faldet afgørelse/bevilling etc.

Det er ikke alle sager oprettet i 2010 der er afsluttet ved årets udgang.

Samlet antal sager i 2010:

	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.	i alt 2010	Sager i 2009
Socialcenter/Familiecenter*	19	12	13	12	56	61
Jobcenter	9	12	8	4	33	64
Teknik og miljø	1		1	1	3	12
Jura og ejendom					0	1
Borgerservice	8	13	6	12	39	16
IKT					0	1
Holbæk forsyning			1		1	3
Byråd					0	1
Ressource*					0	4
Kultur & fritid					0	2
Holbæk kommune					0	1
Børnekonsulent		1			1	1
Skoleområdet		1		1	2	2
Pleje omsorg					0	1
Sager i alt					135	170

Fald i antal sager fra 2009 til 2010 skal sammenholdes med, at der er oprettet 187 notatsager, som er en ændring i forhold til tidligere:

Notatsag:

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

Der indgår ikke direkte afgørelser, anke eller klager i disse henvendelser, og de oprettes som notat på fællesag i acadre.

Dette er gjort for at give et bedre billede af de sager, der kommer til afgørelse i forhold til den enkelte afdeling.

En form, der vil blive brugt fremadrettet.

Nedenstående er en opgørelse over sager, der er lukket i 2010.

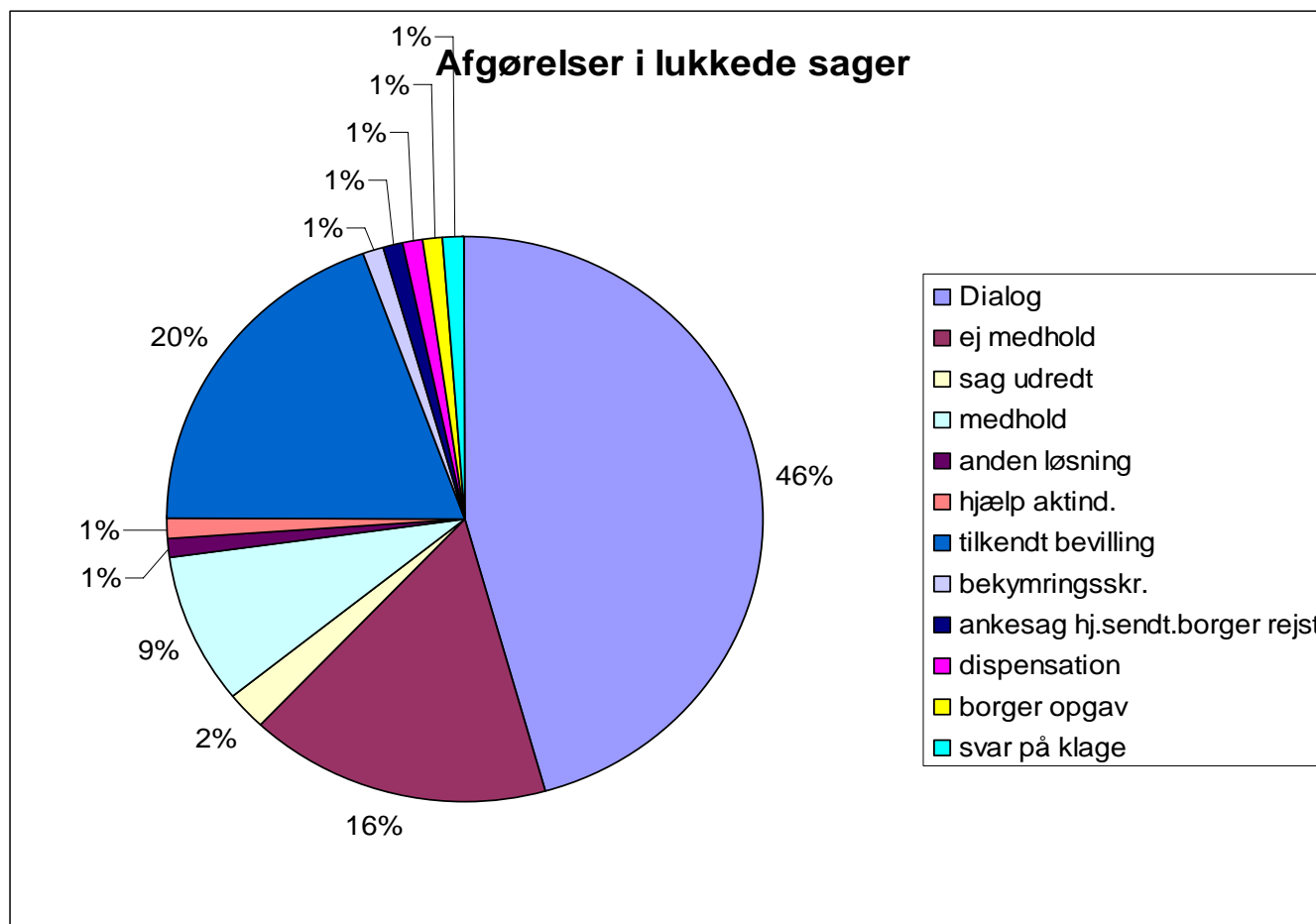
Det ses at ikke mindre end 46 % er endt med, at dialog er skabt eller genoprettet mellem borger og afdeling, hvilket må anses som positivt i forhold til klager og utilfredshed.

20 % er sager hvor borgere er tilkendt bevilling eller lignende efter dialog/samarbejde og uden ankesag. (skal ses sammen med ovenstående)

16 % er ankesager, hvor borgeren ikke har fået medhold efter endelig afgørelse i Statsforvaltningen.

9 % er ankesager, hvor borgeren har fået medhold efter remonstrering i kommunen eller afgørelse i Statsforvaltningen.

I samlet 66 % af sagerne er borgerne hjulpet via dialog, - herunder forståelse for lovgivningens rammer og muligheder og kommunens serviceniveau.



92 sager er lukket i 2010.

Dialog	42
Tilkendt bevilling	18
Ej medhold	15
Medhold	8
Andet/øvrige i alt	9

Det er igen i 2010 lykkedes at få skabt kontakt og dialog mellem borgeren og Holbæk Kommune. Dette er et af borgervejlederfunktionens indsatsområder, og det er vigtigt i forhold til borgerens oplevelse af kommunen og dens service, herunder borgerens inddragelse og forståelse for egen sag og kommunens afgørelser.

Mange henvendelser og sager starter med, at borgeren er vred med baggrund i manglende kontakt/dialog, inddragelse eller afslag. Denne vrede rettes ofte mod den enkelte sagsbehandler. Det ses ikke altid, at borgerens forventninger til kommunen er i tråd med den tilhørende lovgivning og det kommunale serviceniveau.

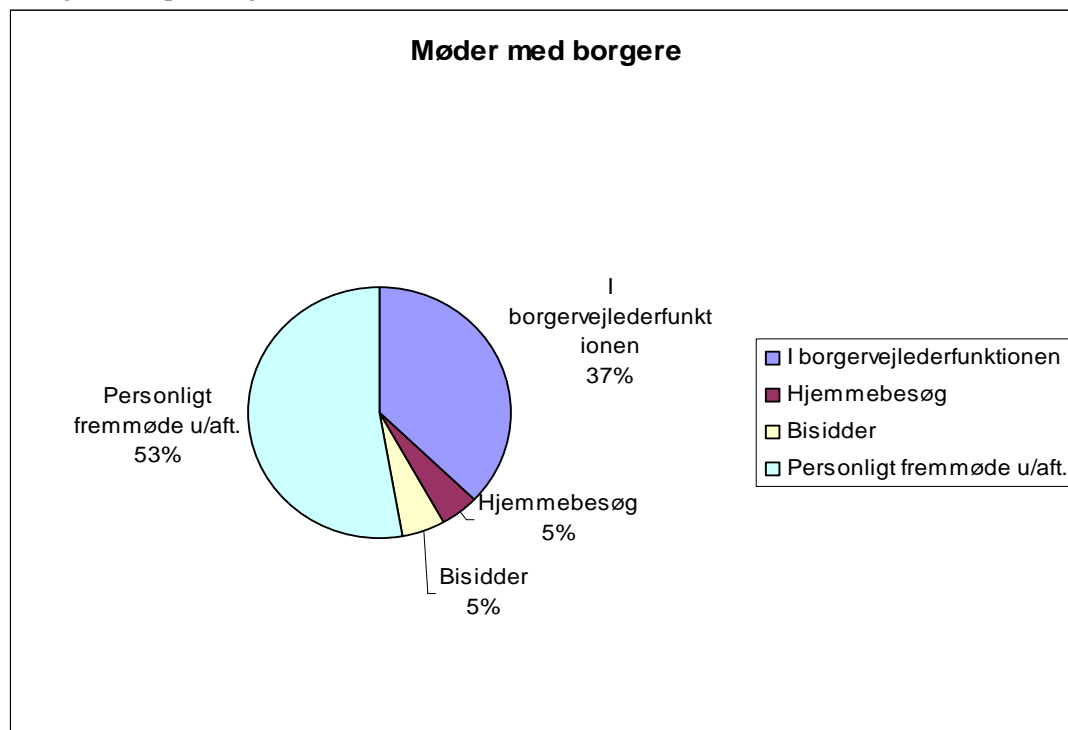
Heldigvis ender langt de fleste forløb med, at der skabes dialog og forståelse for afgørelserne i forhold til lovgivningens muligheder. Dermed sikres den videre sagsbehandling.

En del afgørelser afprøves ved anke til anden instans, således at borgeren og kommunen bliver sikker på, at der ikke er truffet en forkert beslutning. Borgervejlederfunktionen opleves ikke generelt som en klagecentral for borgerne, men mere som en instans, hvor der lyttes, hjælpes og medvirkes til udredning og fortsat samarbejde - uden at borgervejledningen bliver sagsbehandler eller afgørende for beslutninger.

Møder med borgere afholdt i 2010.

	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.	i alt	2009
I borgervejlederfunktionen	98	69	58	54	279	237
Hjemmebesøg	12	8	9	6	35	41
Bisidder	19	8	6	6	39	9
Personligt fremmøde u/aftale	70	116	97	111	394	Ej opg.
Øvrige møder afd., netværk	7	10	4	16	37	21

Set i grafisk opstilling:



Møder i organisationen Holbæk Kommune m.v.

De 37 møder i organisationen har været møder med de store afdelinger, direktionen, chefgruppen, borgervejledernetværket, Feriefonden, velkomstmøde for nye borgere i Holbæk Kommune samt møde i andre kommuner, der ønsker inspiration i forbindelse med oprettelse af en borgervejledning.

Kritiske forhold – opmærksomhedsområder – strategiske indsatsområder.

I de enkelte kvartalsrapporter er der gjort opmærksom på forskellige forhold, som er iagttaget fra borgervejlederfunktionens arbejde med henblik på refleksion og eventuelt ændring af procedurer og adfærd. Derfor skal denne årsberetning ses i sammenhæng med de 4 kvartalsrapporter.

Af kritiske forhold/områder som er oplevet i 2010 skal nævnes:

- Manglende koordinering mellem de forskellige myndighedsområder herunder vejledning og henvisning til anden myndighed. Et område Socialområdets chefer og Jobcenterchefen efterfølgende har samarbejdet om med henblik på forbedring. Hvilket ses som et positivt tiltag.
- En del af den kritik, der også blev fremført sidste år er stadig gældende f.eks. i forhold til manglende kvittering til borgere efter henvendelse til Holbæk Kommune.
Breve/dokumentation og mails, der efter fremsendelse til Holbæk Kommune bliver væk.
Telefonsystemet, hvor det for borgerne kan være svært at komme igennem, manglende tilslutning af telefonsvarer, manglende besvarelse af mails samt beskeder lagt på telefonsvarer.
Kritik der er fremført af forskellige borgere, noget som formentlig er svært at komme helt til livs, men noget alle skal bestræbe sig på at undgå.
- Angående HOS - kontrolgruppesager, hvor lovgivningen og udredningen/sandsynliggørelsen er baseret på en ældre lovgivning, der ikke er helt i tråd med den måde samfundet fungerer i dag, hvor det multikulturelle, den fælles forældremyndighed m.v. er kommet til. Der arbejdes p.t. på en ændret lovgivning, der forhåbentlig vil være mere tydelig end den nuværende, hvor retssikkerheden for den enkelte er noget svævende.
Noget der gør kontrolgruppens arbejde svært, - men samtidig har alvorlige konsekvenser for de berørte borgere.
Nogle af disse borgere, som ikke forstår det danske system, sprog og skriftsprog møder op i borgervejledningen, og de tror, at vi kan løse deres problem. Det kan vi ikke, men må konstatere at både disse kvinder og deres børn er i store problemer, når ydelserne stoppes. Problemer som efterfølgende kan blive et problem et andet sted i Holbæk Kommune. Her tænkes på udsættelse af bolig, børnenes manglende SFO og børnehave i forhold til sprog og integration, deres samlede oplevelse af det danske samfund, hvor deres mor er voldsomt presset og føler sig svigtet og ikke forstået af kommunen.
En problemstilling som bør overvejes i forhold til den profylaktiske sociale indsats. Ligeledes bør informationen til borgere, der søger sociale ydelser med status som enlig forsørger overvejes, således at borgeren ikke bare skriver under på ansøgningen, men forstår hvad det er, der skrives under på. Dette især for kvinder med anden etnisk baggrund, der har problemer med forståelsen af det danske sprog/skriftsprog og i nogle tilfælde er analfabeter.
Der skal dog ikke herske tvivl om, at snyd og socialt bedrageri skal stoppes. Vi gør meget ud af at forklare, hvordan reglerne og lovene gælder i det danske samfund, regler som den enkelte borger skal efterleve uanset baggrund. Vi er samtidig opmærksomme på borgerens retssikkerhed og forsøger at hjælpe dem til forståelse af egen sag, hjælp til anke etc., hvis de anmoder om det. Vi tager ikke stilling til sandsynliggørelsen, der ligger til grund for afgørelsen, den ligger i kontrolgruppen og evt. Statsforvaltningens Sociale Nævn.
- Det vil være godt med en tydelig udmelding til borgerne om organisationen Holbæk Kommune, når der gennemføres organisationsomlægninger. Herunder hvilken myndighed, opgaveportefølje og ledelse, der er i de enkelte afdelinger.
Noget, der forhåbentligt kan indgå som orientering til borgerne i de kommende husstandsomdelte aviser ”Nyt fra Holbæk Kommune.”

- Udmelding af tidsfrister for sagsbehandling på de forskellige sagsområder, herunder de sociale sagsbehandlingsfrister iht. Retssikkerhedslovens § 3 stk.2ck.
- Det kunne være interessant og givende at gennemføre en tilfredshedsundersøgelse af borgernes oplevelse af sagsbehandlingen i de afdelinger, der betjener flest kunder i Holbæk Kommune, f.eks. Familiecentret, Jobcentret, Social- og Sundhedscentret, Borgerservice etc. Således at viden ikke kun kommer fra de borgere, der henvender sig i Borgervejledningen på grund af utilfredshed, men også fra den brede gruppe af borgere, der er ”kunder i butikken.”

Afslutning:

På baggrund af kvartalsrapporterne og drøftelser med forskellige afdelinger, er det glædeligt, at det har givet anledning til refleksion og overvejelser, der nogle gange har medført ændringer af tidligere praksis.

Indførelse af telefontider, kursus i forvaltningsloven, tiltag til forbedring af samarbejde mellem myndighedsområder i gråzoneområder og i forhold til svage borgere m.v. er sådanne eksempler.

Holbæk Kommune er en stor organisation, og heldigvis fungerer de fleste ting upåklageligt. Det er dog en god ide, at lytte til borgerne i forhold til fortsat læring og udvikling af en serviceorienteret og moderne organisation.

Det skal bemærkes, at borgervejlederfunktionens iagttagelser og oplevelser udelukkende stammer fra det udsnit af borgere, der henvender sig her.

Samarbejdet med de enkelte afdelinger, ledere og medarbejdere er forløbet upåklageligt i 2010.

Afrapporteringen har fulgt principperne fra 2007/2008/2009.

Fra 2011 vil der blive afrapporteret på en ny måde, hvilket vil give et bedre billede af henvendelserne i forhold til de forskellige afdelinger.

Der vil fortsat være en opgørelse af det samlede antal henvendelser, således at de enkelte år kan sammenlignes. Formen vil fremover være:

Henvendelser der registreres som ”**1. gangs henvendelser**”

herefter som ”**yderligere henvendelser**” i samme sag fra samme borger.

Lettere henvendelser: De telefonopkald, mails og personlig henvendelse, der besvares omgående.

Notatsag: Henvendelse der kræver en undersøgelse, kontakt eller handling inden besvarelsen. Der indgår ikke direkte afgørelser, anke eller klager i disse henvendelser. De oprettes som notat på fællesag i acadre.

Sager: Alle henvendelser, hvor der indgår anke, klage og afgørelser. Disse sager oprettes som person- eller emnesag i acadre.

Ønsket med disse justeringer er at give et bedre billede af henvendelsernes karakter samt antallet af henvendelser til den enkelte afdeling.

Der er i 2010 gennemført en brugerundersøgelse af Borgervejledningen.

Den er designet og udført af Analyseafdelingen, Holbæk Kommune og den fremlægges for politikerne i nær fremtid.

Borgervejledningen, den 2/3 2011

Lars Roost Dinesen
Borgervejleder

Lis Møller
Adm. medarbejder