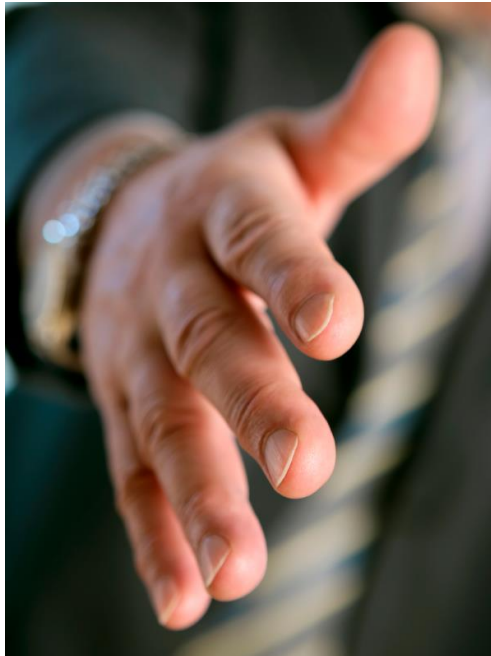


Borgervejlederfunktionens afrapportering til Byrådet i Holbæk Kommune 2011



Januar kvartal 2011

Opgørelser af 1. kvartal 2011 er udarbejdet i en lidt anden form end tidligere. Hensigten med dette er at give politikere og administration et bedre overblik over henvendelser m.v. til Borgervejledningen, således, som det blev beskrevet i årsberetningen 2010.

Organisationsændringer gennem 2010 har desuden bevirket, at tilpasning har været nødvendige for at give det rigtige billede af flowet til forskellige afdelinger..

Antal 1. gangs henvendelser til borgervejlederfunktionen:

	Januar	Februar	marts	I alt
2011	141	88	125	354

NB: Opgørelserne er lavet efter ny model i forhold til tidligere.

Samlet antal henvendelser til borgervejlederfunktionen:

	Januar	Februar	marts	I alt
2011	240	226	300	766
2010	155	195	220	570

NB: Opgjort som tidligere, hvor flere henvendelser fra samme borger indgår som gør sammenligning af henvendelser mulig.

Af de 766 henvendelser er der rejst 22 sager:

	Januar	Februar	marts	I alt
2011	9	4	9	22
2010	8	14	17	39

Sager er henvendelser, der ender som en sag, hvori der indgår anke, klage eller afgørelser.

Herudover er der oprettet 97 notatsager:

	Januar	Februar	marts	I alt
2011	23	38	36	97

Notatsag: Henvendelse, der kræver en undersøgelse, kontakt eller handling inden besvarelsen. Der indgår ikke direkte afgørelser, anke eller klager i disse henvendelser, som ofte resulterer i afklaring/forståelse eller dialog med Holbæk Kommunes afdelinger.

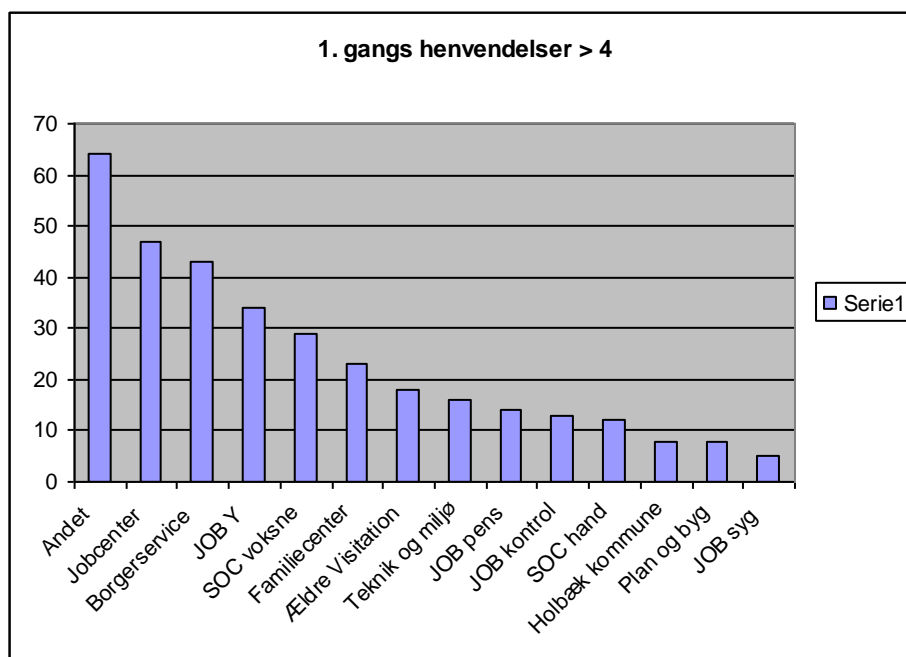
Mødevirksomhed:

Møder i Borgervejlederfunktionen	89
Hjemmebesøg *	6
Bisidderfunktion*	8
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v.	8
Personligt fremmøde uden aftale	176
Møder 1. kvartal 2011 i alt	287
<i>Møder i 1. kvartal 2010</i>	<i>206</i>

* **Hjemmebesøg** fordelt på afdelinger: 3 Socialcentret Handicap, 2 Jobcentret og 1 Ældre Visitation

* **Bisidder** fordelt på afdelinger: 2 Jobcentret, 1 Socialcentret Voksne, 2 Socialcentret Handicap, 2 Familiecentret og 1 Ældre Visitation.

Grafisk opgørelse over 1. gangs henvendelser på afdelinger:



Forklaring:

Jobcentret er alm. Jobcenterhenvendelser.
 JOB Y er ydelseskantoret - tidligere
 Borgerservice
 JOB kontrol er helhedsorienteret sagsbehandling -
 tidligere Borgerservice
 JOB syg er sygedagpenge/barsel - tidligere
 Borgerservice

JOB pens er pensionsafdelingen - tidligere
 borgerservice

SOC voksne og SOC handicap og (SOC Psykiatri
 og SOC Bolig ej > 4 henvendelser) er social-
 centret efter sidste omlægning.

De 354 - 1. gangs henvendelser fordelt på afdelinger i tal:

Andet	64
Jobcenter	47
Borgerservice	43
JOB Y	34
SOC voksne	29
Familiecenter	23
Ældre Visitation	18
Teknik og miljø	16
JOB pens	14
JOB kontrol	13
SOC hand	12
Holbæk Kom.	8
Plan og byg	8
JOB syg	5
Ledelsessekr.	4

Holbæk Forsyn.	3
Kulturområdet	2
Skoleområdet	2
Borgervejledning	1
Børneinstitution	1
Hjemmepleje	1
ORG. serv. Løn	1
ORG. serv. Udd.	1
Pleje og Omsorg	1
SOC bolig	1
SOC psyk	1
UU	1
i alt	354

I forhold til samme kvartal sidste år er der sket en stigning af henvendelse vedrørende Jobcentret, hvilket skal ses på baggrund af de nye opgaver Jobcentret har overtaget fra Borgerservice. Hvis disse henvendelser til de nye sagsområder fratrækkes, er der sket et fald i henvendelser til Jobcentret fra 22% til ca.13 %

Tilsvarende er der sket et fald i antal henvendelser vedrørende Borgerservice fra 27 % til ca. 12 %

Af 766 henvendelser var de 541 af kategorien lette, som afklares uden sag.

De 541 lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 218 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 69 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag når sager er gået i hårknode.
- 155 henvendelser af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
- 99 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

225 henvendelser krævede en nærmere undersøgelse inden afklaring eller oprettelse af egentlig sag eller notatsag.

Der blev oprettet 22 sager, der fordeler sig som følger:

17 sager af kategorien c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårnude	1 sag i Familiecentret 1 sag i Borgerservice 1 sag i Ældre-Visitation 6 sager i Jobcentret 4 sager i Job-Y 4 sager i Job-kontrol
5 sager af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser / enheder / medarbejdere i organisationen på grundlag af henvendelser fra borgere.	1 sag i Familiecentret 1 sag i Job-syg 1 sag i Jobcentret 1 sag i Soc-voksen 1 sag i Job-kontrol

Og 97 notatsager i samme periode.

25 sager er lukket i 1. kvartal:

De fleste er sager fra 2010, hvorfor nye afdelingsbetegnelser ikke er anvendt.

Afdeling	Emne/sagsforløb	Afgørelse	Dialog genskabt / andet
Borgerservice	Klage i.f.m. Førtidspension		Klage formidlet – besvaret ingen ændring
Borgerservice	Hjælpemiddel		Forsøger anden løsning/CSU Slagelse
Borgerservice	enkeltydelse/hjælp	Afslag	Aftale om tilbagebetaling
Borgerservice	Hjælpemiddel/fodtøj		Dialog genskabt
Borgerservice	Klage over råd/vejledning		klage formidlet - borger efterfølgende død
Familiecenter	Særlig støtte til ung og mor	Afslag	Mor modtog beklagelse fra Familiecentret
Familiecentret	ang. tabt arbejdsfortj. M.v.	Bevilling givet	
Familiecenter	Aflastning		Dialog genskabt
Familiecentret	ang. skoleplacering	Skoleplacering/bevilling	
Familiecentret	ang. sagsforløb m.v./skole	Skoleplacering/bevilling	
Jobcenter	Afkl. hjælp til forsørgelse.		Dialog skabt til Jobcentret (tilflytter)
Jobcenter	sanktionering	Borger medhold	Ankenævnet
Jobcenter	Sygedagpenge		Hjulpet til dialog med Jobcentret
Jobcenter	Revalideringsydelse	Borger ej medhold	
Jobcentret	Klage over info, råd og vejl.	Borger ej medhold	
Job Kontrol	Forkert dato i afgørelse	Borger medhold	Dog ej til borgerens gunst
Socialcentret	Hjælp til anker	Borger ej medhold	
Socialcentret	Ombygning pga. handicap		Dialogen genoprettet
Socialcentret	Tabt arbejdsfortj/plejeorlov	Bevilling givet	
Socialcentret	Akut anbringelse af datter		Dialog genskabt / bisidder
Socialcentret	anke ekstra rengøring	Borger ej medhold	
Socialcentret	Personlig hjælp til hustru	Borger ej medhold	
Socialcentret	Særlig støtte til ung	Bevilling givet	
Socialcentret	Hjælpemiddel	Borger medhold	
Teknik og Miljø	Vejsyn - adgangsforhold	Forlig	Borger og Holbæk Kommune

Forklaringer:

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.

Iagttagelser til refleksion og overvejelse.

Der har været mange henvendelser i perioden, der har handlet om råd og vejledning og ønske om forklaring af betydningen af de udsendte skrivelser angående ændringer i den hjælp / bevilling borgeren hidtil har fået tildelt. Dette som følge af det ændrede serviceniveau efter Holbæk Kommunes gennemførte besparelser. De fleste borgere, har taget ændringerne til efterretning, men der er ligeledes borgere, der har anket afgørelserne. Enkelte har fået hjælp til at skrive deres klage i Borgervejledningen, - de fleste har klaret det selv.

Adskillige borgere har henvendt sig ang. deres dårlige økonomi, afslag på enkeltydelser, hjælp til indskud, tab af kontanthjælp på grund af 300 timers reglen etc., hvor det er svært for borgeren at forstå, at kommunen ikke kan hjælpe.

I forlængelse af en enkelt henvendelse, er der videresendt bekymring til Socialcentret på grund af borgerens særlige situation.

Der opleves fortsat henvendelser fra borgere, der ikke kan forstå, at de ikke kan få en sagsbehandler, der kan hjælpe med de problemer borgeren har. Og de har svært ved at forstå, at de har mange sagsbehandlere afhængig af, hvilket sagsområde det handler om de skal have hjælp til.

Det ser fra Borgervejledningen ud som om, der er pres på opgaverne i Familiecentret, idet her er oplevet flere henvendelser med baggrund i manglende kontakt/dialog.

Borgere, der efter endt sygehusophold i forbindelse med blodprop i hjernen, oplever ventetid omkring den kommunale genoptræning/vedligeholdelsestræning, hvilket kan betyde at borgerens funktionsniveau ikke maksimeres. Det kan medføre forringet livskvalitet for borgeren og øgede udgifter til kommunen i form af hjemmehjælp etc.

Koordinering og tværgående helhedsvurdering/indsats vil være godt for nogle borgere, der sættes i aktivering i Jobcentret med henblik på tilbagevenden til arbejdsmarkedet. De vil gerne og er motiverede, men på grund af massive problemer med økonomi, børn, bolig etc. går det nemt galt.

Holbæk den 19 / 4 2011

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.