

Borgervejlederfunktionens afrapportering til Byrådet i Holbæk Kommune 2. kvartal 2011



April kvartal 2011

Antal 1. ganghenvendelser til borgervejlederfunktionen:

	April	Maj	Juni	I alt
2011	98	110	97	305

Antal 1. ganghenvendelse i 1. kvartal 354

Samlet antal henvendelser til borgervejlederfunktionen:

	April	Maj	Juni	I alt
2011	212	283	221	716
2010	175	208	247	630

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

Af de 716 henvendelser er der rejst 23 sager:

	April	Maj	Juni	I alt
2011	6	11	6	23
2010	12	11	16	39

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

Derudover er der oprettet 106 notatsager:

	April	Maj	Juni	I alt
2011	29	30	47	106

Notatsag: Er 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	74
Hjemmebesøg *	5
Bisidderfunktion*	7
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v.	5
Personligt fremmøde uden aftale	118
Møder 2. kvartal 2011 i alt	209
<i>Møder i 2. kvartal 2010 til sammenligning</i>	<i>211</i>

* **Hjemmebesøg** fordelt på afdelinger: 4 Ældre Visitation og 1 Socialcentret Handicap

* **Bisidder** fordelt på afdelinger: 3 Jobcentret, 3 Ældre Visitation og 1 Familiecentret.

Møder med deltagelse af tolk / tolkning:**1. kvartal.**

Møder	Tolk	Egen tolk	Andet
1	1		bet.
1	1		bet.
1	1		uden
1	1	ja	
1	1	ja	
1	1	ja	
6	6		

2. kvartal

Møder	Tolk	Egen tolk	Andet
1	1	ja	
1	1	ja	
1	1		bet.
1	1	ja	
1	1	ja	
5	5		

Egen tolk dækker ikke planlagte møder, hvor borger har haft ven, søn eller datter med til mødet.
Bet. = hvor Borgervejledningen har betalt tolkning.

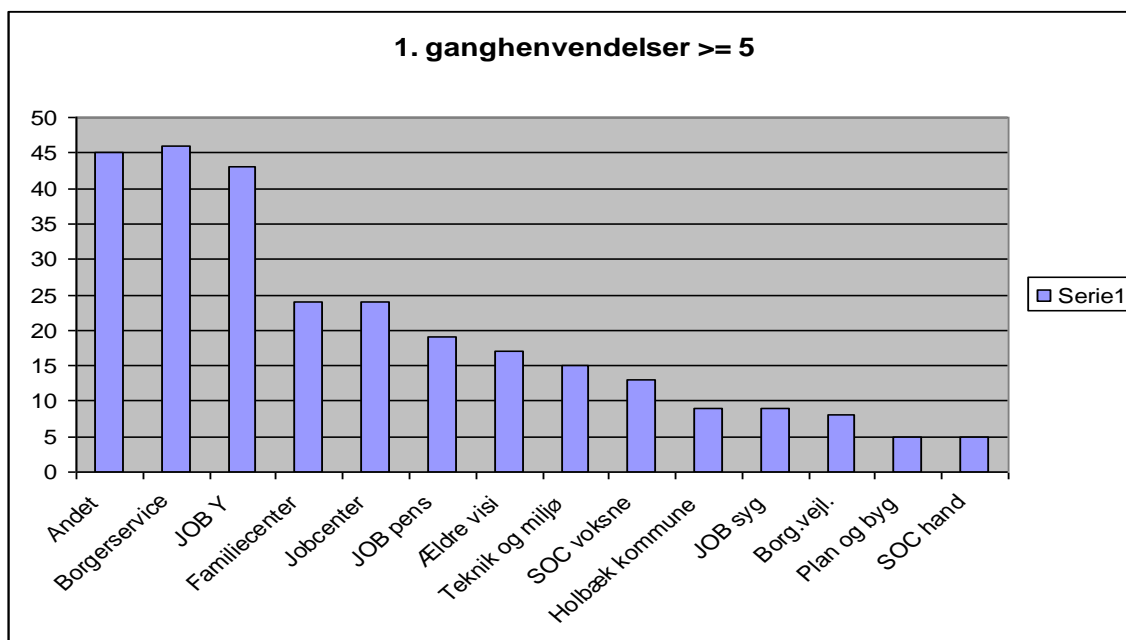
Forklaringer til kvartalsrapporten:

Lettere henvendelser: Telefonopkald, mails og personlig henvendelse, der kan besvares omgående.

Notatsag: Henvendelse, 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 journalsystemet Acadre. Notatsager er ofte forløb, der ender med ”dialog genoprettet.”

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

Grafisk opgørelse over 1. gangs henvendelser på afdelinger:



Jobcentret er alm. Jobcenterhenvendelser
 JOB Y er ydelseskontoret
 JOB kontrol er helhedsorienteret sagsbehandling

JOB syg er sygedagpenge
 JOB pens er pensionsafdelingen
 SOC voksne, SOC handicap

De 305 - 1. ganghenvendelser fordelt på afdelinger i tal:

Andet	45	Ældre hj.pl.	4
Borgerservice	46	Soc sund	4
JOB Y	43	Soc bolig	3
Familiecenter	24	Børn og unge	2
Jobcenter	24	Holbæk forsyning	2
JOB pens	19	Borgmester	1
Ældre visi	17	Plan og byg	1
Teknik og miljø	15	Økonomi	1
SOC voksne	13	JOB kontrol	1
Holbæk kommune	9	Ældre omsorg	1
JOB syg	9	Personale	1
Borg.vejl.	8	Soc psyk	1
Plan og byg	5	Skoleområdet	1
SOC hand	5		

Udviklingen, hvor der er set et fald i henvendelser til Borgerservice efter omlægningen 1. januar 2011, hvor opgaver gik til Jobcentret, er fortsat.
 Samtidig ses et lille fald i forhold til henvendelser til Jobcentret.

Af 716 henvendelser var de 469 af kategorien lette, som afklares straks.

De 469 lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 232 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 1 henvendelse af kategorien b) Rådgivning om juridiske rettigheder m.v.
- 34 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag når sager er gået i hårknode.
- 80 henvendelser af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
- 122 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

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

Der blev oprettet 23 sager, der fordeler sig som følger:

16 sager af kategorien c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårknode	1 sag i Familiecentret 1 sag i Borgerservice 1 sag i Socialcentret 1 sag i Jobcentret 3 sager i Ældre Visitation 2 sager i Job Syg 8 sager i JobY
6 sager af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser / enheder / medarbejdere i organisationen på grundlag af henvendelser fra borgere.	1 sag i Jobcentret 1 sag i Soc. hand. 4 sager i Familiecentret

I samme periode blev der oprettet 106 notatsager!

16 sager er lukket i 2. kvartal:

Der er en del sager fra 2010, hvorfor de gl. afdelingsbetegnelser er anvendt, mærket ved *

Afdeling	Emne/sagsforløb	Afgørelse	Dialog genskabt / andet
JOB Ydelse	Klage over afslag til boligindskud	Borger ej medhold	
JOB Ydelse	Klage over stop i kontanthjælp	Borger medhold	Kontanthjælpen udbetalt
Jobcentret	Revalideringssag		Dialog genskabt - udredt
Jobcentret	Revalideringssag – særligt udd. ønske	Borger ej imødekommet	
JOB Ydelse	Klage over afslag på øko. hjælp	Borger medhold	
SOC Hand	Klage over tilbud / hjælp		Borger eft.flg. rejst fra byen
SOC Hand	Klage over afslag til Ældrebolig	Borger ej medhold	
SOC Hand	Klage over afslag på hjælp til bil	Borger ej medhold	

Familiecentret	Klage over egenbetaling ved anbringelse	Borger medhold	
Familiecentret	Klage over tabt. Arb. Fortjeneste m.v.	Borger delvis medhold	Dialog genskabt
Ældreområdet	Klage over aktindsigt til pårørende	Pårørende medhold	
Jobcentret*	Gammel sag fra 2009		Dialog genskabt / forløb
Jobcentret	Klagesag		Borger udeblev / lukket
Jobcentret*	Klage over afslag på sygedagpenge	Borger medhold	Dialog genskabt med forløb
Borgerservice*	Klage over afslag til boligindsud	Borger ej medhold	
Borgerservice*	Klage over afslag til bideskinne og fys.t	Borger ej medhold	

Iagttagelser til refleksion og overvejelse.

- Der bør rettes opmærksomhed på unges handicapforløb/særlig hjælp til unge, hvor hjælpen ved overgang til voksen (18 år), er meget anderledes end forløbet under børneparagrafferne.
Som voksen er der flere paragraffer, der skal i anvendelse og det kan samtidig betyde, at der er flere sagsbehandlere fra forskellige afdelinger i den samme sag. Koordinering, samarbejde og vejledning forud for overgangen, er vigtig for familierne, så de ikke skal opleve sig som værende sagsbehandler eller detektiv på sagen.
Det bør foregå således at den unge og forældre ved, hvad de har at forholde sig til m.h.t. hjælp og økonomi, hvis de vælger at have deres barn/ung boende hjemme efter det 18. år.
- Der er oplevet usikkerhed omkring hvilken sagsbehandler, der skal overtage i Socialcentrets voksen/handicapafdeling, når sager oversendes fra Familiecentret.
- Afdelingsnavnet ”Ældre Visitation” virker ”mærkeligt” for borgere, der lige er blevet 18 år og deres forældre samt borgere, der ikke oplever sig som ”ældre”.
- Flere borgere udtaler kritik af standardudskrifter fra KMD f. eks. varmetillæg, hvor skrivelserne er misvisende og meget svære at forstå for borgerne. Derfor kontakter de Holbæk Kommune for at få brevet ”oversat”. Flere borgere finder, at det må kunne stilles krav til KMDs standardbreve, således at modtagerne forstår meddelelsen.
- Der er manglende overensstemmelse mellem brevpapir og afdelingstilhør efter omlægningen pr. 1. januar 2011. Flere borgere har desuden gjort opmærksom på, at åbningstider på breve/forsendelser ikke passer. F.eks. JOB Pens, der holder lukket hver onsdag, hvilket ikke fremgår i fremsendte breve til borgerne.
- Borgervejledningen har haft mange henvendelser, hvor borgere har bedt om råd og vejledning i forbindelse med deres dårlige økonomi og manglende mulighed for at få hjælp til dette. Det er svært at få borgeren til at forstå, at der ikke kan gives hjælp udover den hjælp, der er lovgivning til.
- Borgervejledningen har ofte forespørgsler om, hvem der er borgerens sagsbehandler. Det er som regel borgere med mange problemer, der ikke forstår,

at de ikke har en sagsbehandler/ socialrådgiver, der kan hjælpe dem med deres mange forskellige problemstillinger.

- På baggrund af hændelser, hvor borgere er blevet afvist, når de har søgt om hjælp, og borgeren ikke har fået forståelse af, hvilke muligheder han/hun så havde - eller fået oplyst, hvor evt. hjælp kunne opnås, - udsender Borgervejlederen i august (efter ferieperioden) en skrivelse til alle afdelinger om ”Den almindelige vejledningspligt” til afbenyttelse i de enkelte afdelinger efter ledernes valg.
- Der er oplevet stort pres på JOB Y – kontanthjælp og enkelttydelser, hvilket har bevirket at enkelte borgere har været meget vrede over behandlingstiden.
(Den ugentlige lukkedag, ser ud til at have været en god beslutning)

Kritik:

Borgervejleder udtaler kritik over manglende svar fra Socialcentrets, handicap-afdeling efter henvendelse på vegne af borger den 9. september 2010. Trods gentagende anmodninger er skriftligt svar til borgeren endnu ikke fremkommet (17/6). Borgeren gik i maj til avisen, og blev i artiklen der lovet et hurtigt svar fra Socialcentret. I skrivende stund er der fortsat ikke givet skriftligt svar til borgeren.

Til overvejelse:

I forlængelse af den ændrede opgørelsesmetode i kvartalsrapporten fra 2011, hvor der nu opgøres 1. gangs henvendelser til borgervejledningen efterfulgt af yderligere/alle henvendelser påtænkes fra 2012 kun at opgøre 1. gangs henvendelserne. Dette påtænkes af hensyn til tidsforbruget til registreringer, der i stedet kan bruges til borgerne samtidig med, at behovet for at dokumentere aktivitetsniveau i Borgervejledningen ikke skønnes nødvendigt.

Holbæk den 22 /7 2011

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.