

Borgervejlederfunktionens afrapportering til Byrådet - Holbæk Kommune 3. kvartal 2011



Juli kvartal 2011

Antal 1. ganghenvendelser til borgervejlederfunktionen:

	Juli	August	september	I alt
2011	84	113	97	294

Antal 1. ganghenvendelse i 1. kvartal 354, 2. kvartal 305

NB: Kontoret ferielukket i uge 28.

Samlet antal henvendelser til borgervejlederfunktionen:

	Juli	August	september	I alt
2011	170	289	267	726
2010	111	179	242	532

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

Af de 726 henvendelser er der rejst 25 sager:

	Juli	August	september	I alt
2011	6	11	8	25
2010	6	10	13	29

Derudover er der oprettet 86 notatsager:

	Juli	August	september	I alt
2011	27	30	29	86

Mødevirksomhed:

Aftalte møder i Borgervejlederfunktionen	74
Hjemmebesøg *	2
Bisidderfunktion*	11
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v.	6
Personligt fremmøde uden aftale	131
Møder 3. kvartal 2011 i alt	224
<i>Møder i 3. kvartal 2010 til sammenligning</i>	<i>174</i>

* **Hjemmebesøg** fordelt på afdelinger: 1 Ældre Visitation og 1 JOB Pension

* **Bisidder** fordelt på afdelinger: 5 Jobcentret, 3 Familiecentret, 1 Plan og Byg, 1 Ældre Visitation og 1 SOC Voksen.

Møder med deltagelse af tolk / tolkning:

1. kvartal.

Møder	Tolk	Egen tolk	Bet.
6	6	4	2

2. kvartal

Møder	Tolk	Egen tolk	Bet.
5	5	4	1

3. kvartal

Møder	Tolk	Egen tolk	Bet.
8	8	6	2

Egen tolk dækker over ikke planlagte møder, hvor borgeren har medbragt egen tolk til mødet.
Bet. Dækker over de samtaler, hvor Borgervejledningen har benyttet betalt tolkning.

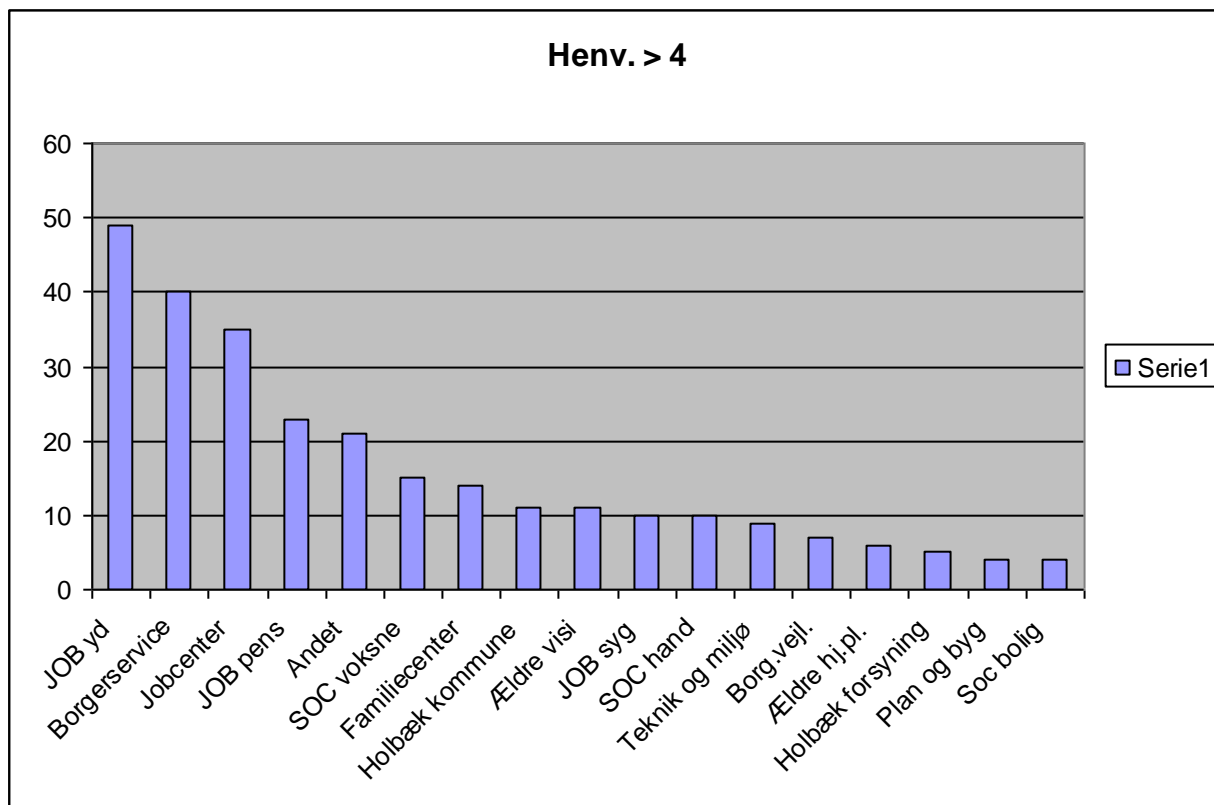
Forklaringer til kvartalsrapporten:

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 i 3. kvartal fordelt på afdelinger:



Vedrørende Jobcentret har Borgervejledningen haft 119 – 1. gangshenvendelser mod 96 i 2. kvartal 2011. Til Socialcentret har der samlet været 37 henvendelser mod 26 i sidste kvartal. Der er modtaget 14 henvendelser vedr. Familiecentret, hvilket er et fald på 10 henvendelser.

De 294 - 1. gangshenvendelser fordelt på afdelinger i tal:

JOB ydelse	49	Holbæk Fors	5
Borgerservice	40	Plan og byg	4
Jobcenter	35	Soc bolig	4
JOB pens	23	BOS	3
Andet	21	Ældre omsorg	3
SOC voksne	15	Soc sund	3
Familiecenter	14	JOB kontrol	2
Holbæk Kom.	11	Soc psyk	2
Ældre visi	11	Sund genoptræn	2
JOB syg	10	Skoleområdet	2
SOC hand	10	UU-Nordv	1
Teknik og miljø	9	Sund tandpl	1
Borg. vejl.	7	Kultur og fritid	1
Ældre hj.pl.	6	I alt	294

Udviklingen, hvor der er set et fald i henvendelser til Borgerservice (yderligere fald på 6) efter omlægningen 1. januar 2011, hvor en del opgaver gik til Jobcentret, er fortsat i 3. kvartal.

Af 726 henvendelser var de 484 af kategorien lette, som afklares straks.

De 484 lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 242 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 50 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag når sager er gået i hårknode.
- 1 henvendelser af kategorien d) Belysning og uddybning af kom. serviceniveau
- 112 henvendelser af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i 1 den kommunale organisation.
- 79 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

Der var 242 henvendelser, der krævede en nærmere undersøgelse inden afklaring eller oprettelse af en sag/notatsag.

Der blev oprettet 25 sager, der fordeler sig som følger:

20 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 Socialcentret 1 sag i Ældre Hjemmepleje 2 sager i Jobcentret 2 sager i Teknik og Miljø 2 sager i Plan og Byg 2 sager i Job PENS 9 sager i JobYdelse
5 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 Social Hand 2 sager i Teknik og Miljø. . 1 sag i Familiecentret

Der blev i samme periode oprettet 86 notatsager.

17 sager er lukket i 3. kvartal:

Lukkede sager mærket med * er gamle sager fra før sidste organisationsomlægningen.

Afdeling	Emne/sagsforløb	Afgørelse	Dialog genskabt / andet
JOB Ydelse	Enkeltydelse til tandlæge/husleje	Borger ej medhold	
JOB Ydelse	Boligindskud		Klage trukket – anden løsning
JOB Ydelse	Barselsret	Borger medhold	
JOB Ydelse	Tilbagebetaling af kontanthjælp	Borger ej medhold	Politisag
Jobcentret	Sanktion – kontanthjælp	Borger delvis medhold	
Jobcentret	Sanktion – kontanthjælp	Borger delvis medhold	
Jobcentret*	Førtidsp. Sag i hårknode		Dialog genoprettet
Jobcentret*	Udredning til forsøgelse / hårknode		Dialog genoprettet

JOB Kontrol	Status som enlig	Borger ej medhold	Tilbagebetaling
JOB Kontrol	Status som enlig	Borger medhold	Status som enlig bevaret
JOB Kontrol	Status som enlig	Borger medhold	Status som enlig bevaret
Hjemmeplejen	Erstatningssag	Borger medhold	
Ældre Visitation	Tildeling af hjemmehjælp	Borger ej medhold	
SOC Hand	Problem omkring betaling af hjælpemiddel	Borger måtte selv betale	Besvarelse tog 1 1/2 måned
Teknik og Miljø	Tvist om retten til P-plads -	Borger medhold	
Teknik og Miljø	Skolebus / busrute	Omlægning af busrute	Løsning gennem dialog
Borgerservice*	Afslag enkeltydelse	Borger ej medhold	

Kritik:

- Opsigelse af døgntilbud til voksen med særligt behov uden skriftlighed eller partshøring fra Socialcentret voksen. Hvilket giver anledning til kritik.

Iagttagelser til refleksion og overvejelse.

- Borger på brøkpension, der suppleres svarende til kontanthjælp vil gerne arbejde det han kan, for at tjene lidt ekstra og for at indgå i sociale sammenhænge/samfundet. Da han er på den nye ordning, kan hans pension ikke gøres hvilende. Hvis han tager de 10-12 timers arbejde som han er berettiget til, modregnes hans brøkpension. Dermed er der ikke noget incitament til at tage et arbejde. Han kan tilkendes et Fleksjob, idet han har fået det bedre og kan arbejde 10-15 timer pr. uge, men så ophæves hans førtidspension. Hvis han så bliver dårligere og ikke kan opfylde arbejdskravet, skal han søge førtidspension forfra!
- Borgervejledningen er fra flere sider gjort opmærksom på, at det er ikke alle medarbejdere i Holbæk Kommune, der oplyser for og efternavn, når en borger henvender sig på telefon eller personligt. Det gør det svært for borgeren at kunne identificere medarbejderen efterfølgende.
- En lægekonsulent der er tilknyttet Jobcentret, er efterfølgende optrådt som læge/speciallæge i samme sag!
- Der udsendes breve fra Jobcentret til borgere uden navn på den medarbejder, der har behandlet forholdet/skrevet brevet. Brevene er kun underskrevet "Holbæk Kommune."
- En del borgere har henvendt sig på grund af stop i deres kontanthjælp/starthjælp udløst af 450 timers reglen. Varsling

m.v. har været i orden. Men de fleste af disse borgere oplever sig selv som syge - eller at det er en umulig opgave at opdrive et arbejde. De er meget fortvivlede over manglende forsørgelsesgrundlag, og ved ikke hvad de skal gøre.

- Ligeledes en række henvendelser fra borgere, der er faldet for 52 ugers reglen sygedagpenge, som derefter kommer i økonomiske vanskeligheder, når de enten ikke kan få kontanthjælp (p.g.a. den gensidige forsørgelsespligt) eller fordi forskellen til tidligere indtægt og kontanthjælpen ikke kan dække den udgift borgeren har sat sig i, da det gik godt. Og her kan kommunen ikke hjælpe, og banken har ligeledes sagt stop.
- Vejledningsforpligtigelse – råd og vejledning til borgerne er placeret i Socialcentret i Kanalstræde. Men kompetencen til at sætte ting i værk, hjælpe, enkeltydelser m.v. er ikke i Socialcentret.
- Borgervejledningen får stadig henvendelser fra borgere, der ikke kan forstå, at Pensionist Service er nedlagt, og de beder til at det kan komme tilbage.
- Borgervejledningen oplever langt hurtigere svar på henvendelser til afdelingerne samt kvittering for modtagelse end tidligere. (Det er ROS og ikke kritik)
- De fleste udsendte mails fra Holbæk Kommune er skrevet med blå. Borger har spurgt til, om ikke dette kan ændres til sort skrift, der er bedre, når mail skal udskrives. Gælder særligt for borgere, der ikke er så edb/printer freaks.

Borgervejledningen har udsendt skrivelsen:

Lille skrift vedrørende Vejledningsforpligtigelsen til fri afbenyttelse.

Holbæk den 15 /10 2011

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.