

Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune.



Afreportering januar kvartal 2010

Antal henvendelser til borgervejlederfunktionen 1. kvartal:

Samlet antal henvendelser (inkl. sager).				
	Januar	Februar	marts	I alt
2010	155	195	220	570
2009	111	115	164	390

NB: Opgørelserne er lavet efter samme metode som i 2007 og 2008 af hensyn til sammenligning.
Dog optælles fejlopkald, opkald til forkert afdeling, besøgende, der ikke kan finde rundt på politistationen, til retssale og den gratis retshjælp ikke i denne opgørelse.

Af de 570 henvendelser er der rejst 39 sager:

Rejste sager i borgervejlederfunktionen 1. kvartal				
	Januar	Februar	marts	I alt
2010	8	14	17	39
2009	21	16	19	56

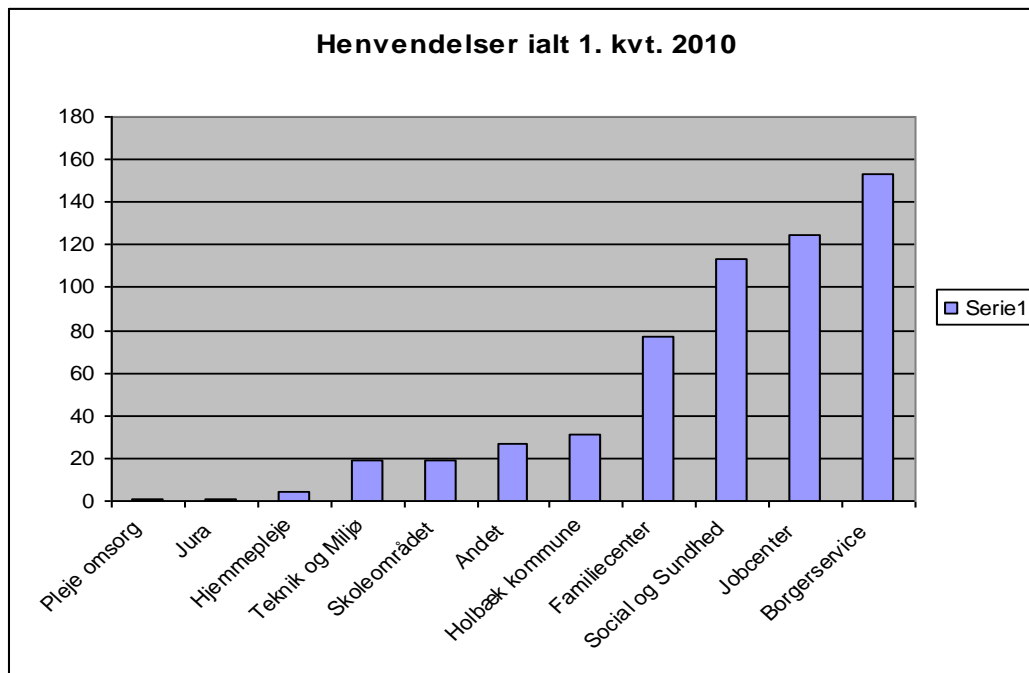
Møder i 1. kvartal:

Møder i Borgervejlederfunktionen	98
Hjemmebesøg *	12
Bisidderfunktion*	19
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v.	7
Personligt fremmøde uden aftale	70
Møder i alt	206

* **Hjemmebesøg** fordelt på afdelinger: 8 Social og Sundhedscentret, 3 Jobcentret og 1 Familiecentret

* **Bisidder** fordelt på afdelinger: 8 Jobcentret, 5 Social og Sundhedscentret, 3 Familiecentret samt en gang i Skoleområdet, Teknik og Miljø og Borgerservice.

Grafisk opgørelse over henvendelser:



De 570 henvendelser fordelt på afdelinger og tal:

Pleje omsorg	1	Holbæk kommune	31
Jura	1	Familiecenter	77
Hjemmepleje	4	Social og Sundhed	113
Teknik og Miljø	19	Jobcenter	125
Skoleområdet	19	Borgerservice	153
Andet	27	i alt	570

Af de 570 henvendelser var de 389 af kategorien lette, som afklares uden sag.

De 389 lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 43 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 29 henvendelser af kategorien a-f) Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning .
- 66 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag når sager er gået i hårnude.
- 2 henvendelser af kategorien d) Belysning og uddybning af indholdet i kommunens vedtagne serviceniveau m.v.
- 139 henvendelser af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
- 110 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

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

Der blev oprettet 39 sager, der fordeler sig som:

14 sager af kategorien c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårknude	5 sager i Familiecentret 3 sager i Borger-service 3 sager i Social og Sundhedscentret 2 sager i Jobcentret 1 sag i Teknik og Miljø
1 sag af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation:	1 sag i Borgerservice
24 sager af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser / enheder / medarbejdere i organisationen på grundlag af henvendelser fra borgere.	7 sager i Familiecentret 7 sager i Jobcentret 4 sager i Borgerservice 4 sager i Social og Sundhedscentret 1 sag i skoleområdet 1 sag i Teknik og Miljø

20 sager er lukket i 1. kvartal:

Afdeling	emne/sagsforhold	Afgørelse	Dialog genskabt/andet
Jobcenter	problem med at få kontanthjælp	tildelt - (efterfølgende død)	dialog og kontakt skabt
Jobcenter	udred. af sag/sygedagpenge	sagen korrekt behandlet	
Jobcenter	udredning til FTP	FTP tildelt	dialog og handling genskabt
Jobcentret	udredning kontanthjælp		dialog genskabt
Borgerservice	klage over sagsbehandling	besvaret af borgmester/afd.	råd og vejledning
Borgerservice	problem i samarbejdet	borger kan trygt komme	dialog genskabt
Borgerservice	afvist vedr. kontanthjælp / fejl	kontanthjælp givet	dialog genskabt
Borgerservice	tilbagebetaling boligsikring	ej medhold i klage	afdragsordning
Borgerservice	anke enkeltydelse	medhold	
Borgerservice	afslag enkeltydelse bolig	sagen korrekt behandlet	borger fandt anden løsning
Familiecentret	manglende dialog/anbringelsessag		dialog genskabt
Familiecentret	dialog og kontakt		dialog genskabt
Familiecentret	hjælp til dialog samarbejde		dialog genskabt
Familiecentret	hjælp til dialog samarbejde		dialog genskabt
Familiecentret	hjælp til dialog samarbejde		dialog genskabt
Familiecentret	hjælp til dreng/efterskole m.v.	hjælp givet	dialog genskabt
Familiecentret	dialog og § 50	§ 50 udført	dialog genskabt
Socialcentret	reetablering af handicap køkken	ej medhold	
Socialcentret	problem kontanthjælp/særlig borger	kontanthjælp tildelt	dialog genskabt
Teknik og M	hjælp til aktindsigt	aktindsigt givet	

Iagttagelser til refleksion og overvejelse.

1) Sager med baggrund i Kontrolgruppens arbejde:

Borgervejledningen har haft en del henvendelser fra borgere der, af kontrolgruppen i Borgerservice, er mistænkt for ikke at være enlig forsørger. Dette betyder at borgeren mistænkes for i en periode, måske i flere år, at have fået udbetalt for meget ydelse i boligsikring, forhøjet børnetilskud samt friplads til deres børns daginstitutioner.

Socialt bedrageri skal naturligvis stoppes, men nogle af disse kvinder, med anden etnisk baggrund, forstår ikke disse handlinger. Hverken sprogligt eller konsekvensmæssigt. Derfor har de brugt borgervejledningen – og det er for så vidt helt fint, men der er nogle problemer, som Holbæk Kommune som myndighed skal være opmærksom på.

Når Kontrolgruppen får mistanke om ovenstående kaldes borgeren til samtale, der foretages partshøring. Fastholdes afgørelsen herefter foretages straks sanktionering.

Dette sker i forhold til at ydelser, der anses for uberettiget omberegnes/bortfalder. Samtidig laves beregning på de ydelser, der anses for uberettiget modtaget, der straks sendes til opkrævning.

Ovenstående sker uanset borgeren har anket afgørelsen til Det sociale nævn, og at ankenævnets afgørelse kan tage op til 6 mdr. – idet anke/klagesag ikke har opsættende virkning.

Det er muligt ved henvendelse i kommunens Opkrævningsafdeling at indgå aftale om henstand af tilbagebetaling af ydelser, indtil sagen er afklaret ved Statsforvaltningen, hvilket disse borgere ikke kender til.

Da ankesagerne tager op til 6 måneder, har kvinderne i den mellemliggende tid stort set ingen penge til tøj, mad og medicin, da deres eneste indtægt oftest er kontanthjælp.

Børnenes daginstitution kan de ikke betale, hvilket medfører yderligere gæld. Fravælges børnenes daginstitution, vil det have store konsekvenser for børnenes sprog og fremtidige integration.

Disse kvinder ved ikke hvad de skal stille op.

Selvom de ændrer på de forhold mistanken begrundes i og efterfølgende skriver under på tro og love, at de er enlig forsørger, gives der afslag, når de søger ydelserne på ny, med baggrund i, at der verserer en sag og forholdene er uændret.

Hvordan skal/kan de bevise, at de er enlige?

Social og Sundhedscentret samt Familiecentret kan ikke hjælpe, idet borgeren er i sanktion i anden afdeling. Det kan først ske, hvis borgeren ”sættes på gaden.”

Skat gør udlæg i børnefamilieydelse for manglende indbetaling af daginstitution, hvormed den økonomiske situation bliver værre og værre.

Borgervejlederen har drøftet disse ting med Borgerservice / kontrolgruppen og anmodet om, at der i de sager, hvor sproget er en barriere sørges for, at borgeren får et møde med råd og vejledning og udredning af den konkrete sag.

Samt at der tages stilling til, hvordan borgeren kan komme videre i livet og orienteres om, hvad der skal til, for at blive betragtet som enlig forsørger, og hvornår det kan ske.

Hvis det reelt handler om, at manden er fiktivt fraflyttet hjemmet for at familien kan opnå højere ydelser, skal dette naturligvis stoppes. Og så vil sagen formentlig løses ved, at han flytter hjem igen.

Hvis forholdet er reelt ophørt, bør disse kvinder have hjælp/råd og vejledning – formentlig ikke af Borgerservice/kontrolgruppen ej heller Borgervejledningen, da vi ikke har mulighed for tolkebistand, - men således at disse kvinder får mulighed for at søge de rette ydelser på det rigtige grundlag/status.

Den anderledes kultur og manglende danskundskab stiller større krav til sagsbehandlingen, herunder forvaltningslovens afsnit om råd og vejledning:

Efter forvaltningslovens § 7 skal myndigheder i sager, hvor der træffes afgørelser, i fornødent omfang give vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Det er ikke altid tilstrækkeligt kun at yde vejledning, når borgeren selv beder om det.

Myndigheden har også en vejledningspligt, selv om vedkommende ikke direkte eller indirekte har bedt om vejledning, men hvor det fremstår som naturligt og relevant at give borgeren information om, hvilke regler m.v., der gælder på det pågældende område.

Det betyder, at en forvaltningsmyndighed i vid udstrækning har pligt til at vejlede borgeren. Hvis borgeren ikke behersker det danske sprog eller har et kommunikationshandicap, er det en følge

af denne vejledningspligt, at myndigheden normalt bør skaffe den fornødne bistand, fx i form af tolkebistand og ved at oversætte afgørelser og skriftligt materiale i fornødent omfang.

Det svære i disse sager er, at børn og sårbare kvinder kommer voldsomt i klemme i en tilværelse, hvor de forsøger at frigøre sig fra tidligere ægtefælle, men samtidig ikke forstår den danske lovgivning omkring ydelser eller samlivsophør, hvor deres etniske og religiøse baggrund er langt fra den danske samlivsform.

2) Lang sagsbehandlingstid /manglende dialog og kontakt.

En del henvendelser med ønsket om hjælp sker på baggrund af lang sagsbehandlingstid, manglende dialog og svær kontakt til sagsbehandlere/afdelingen - herunder anmodning om aktindsigt. Disse henvendelser relaterer sig fortrinsvis omkring Familiecentret og Jobcentret.

Enkelte henvendelser har drejet sig om borgere, der rykker for svar på anke, der forventes videresendt til Statsforvaltningen, hvor det har vist sig, at anken er glemt - og ikke videresendt.

3) Send/modtag post

En del henvendelser har drejet sig om borgeres manglende post/indkaldelse til møde i Jobcentret, som har konsekvens i form af økonomisk sanktion i kontanthjælpen, når borgeren ikke møder op. Det er meget svært for borgeren at bevise at posten ikke er kommet frem, hvorfor sanktion ofte gennemføres.

En løsning på ovenstående kunne være at fremsende post af denne art anbefalet eller både som brev og via en af de moderne kommunikationsmuligheder, det være som mail eller varsling på SMS til de mange, hvor det er muligt.

I forhold til en sanktionering med deraf følgende ankesag, vil det formentlig ikke tage væsentligt tid at ændre på proceduren til gavn for både borger og sagsbehandler.

Ofte oplyses borgervejlederfunktionen om at post forsvinder, når borgere fremsender eller afleverer post i forbindelse med deres sagsbehandling.

4) Sager i forbindelse med samfundets nedkonjunktur.

Der har været mange henvendelser, undersøgelser, udredninger, møder m.v., hvor mange borgere er mødt personligt op på kontoret til hjælp, råd og vejledning. Det er tydeligt at de stramme tider i forhold til job og økonomi præger tiden. En del borgere har svært ved at forstå, at kommunen ikke bare kan hjælpe, bevillige ydelser, yde lån etc., når de er kommet i en svær situation. Herfra redegøres for lovgivningen og gældende regler.

5) Undersøgelse af tilfredshed i borgervejlederfunktionen.

Fra 1. januar 2010 er der iværksat målinger ved Analyseafdelingen, der dels undersøger borgernes tilfredshed ved almindelige henvendelser samt tilfredsheden ved sagsforløb i borgervejlederfunktionen. Resultatet af disse undersøgelser vil i januar 2011 blive forelagt Byrådet direkte af Analyseafdelingen.

Holbæk den 22. april 2010

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.