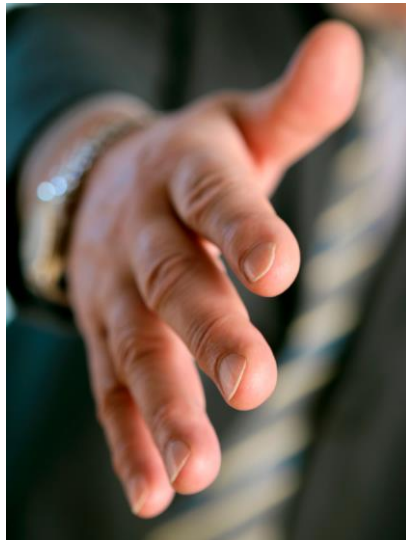


# Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune.



## Afrapportering oktober kvartal 2010

### Antal henvendelser til borgervejlederfunktionen 4. kvartal:

Samlet antal henvendelser				
	Oktober	November	December	I alt
2010	186	234	180	600
2009	154	199	113	466
2008	59	84	47	190

### Af de 600 henvendelser er der rejst 30 sager:

	Oktober	November	December	I alt
2010	12	9	9	30*
2009	13	18	5	36
2008	12	11	4	27

\*I 2010 oprettes kun sag, i henvendelser der ender med en afgørelse.

Øvrige henvendelser, der kræver undersøgelse m.v., oprettes som notat i fællessag, hvorfor de ikke indgår i opgørelsen. Opgørelsen over notatsager kommer i årsrapporten.

### Afholdte møder i 4. kvartal:

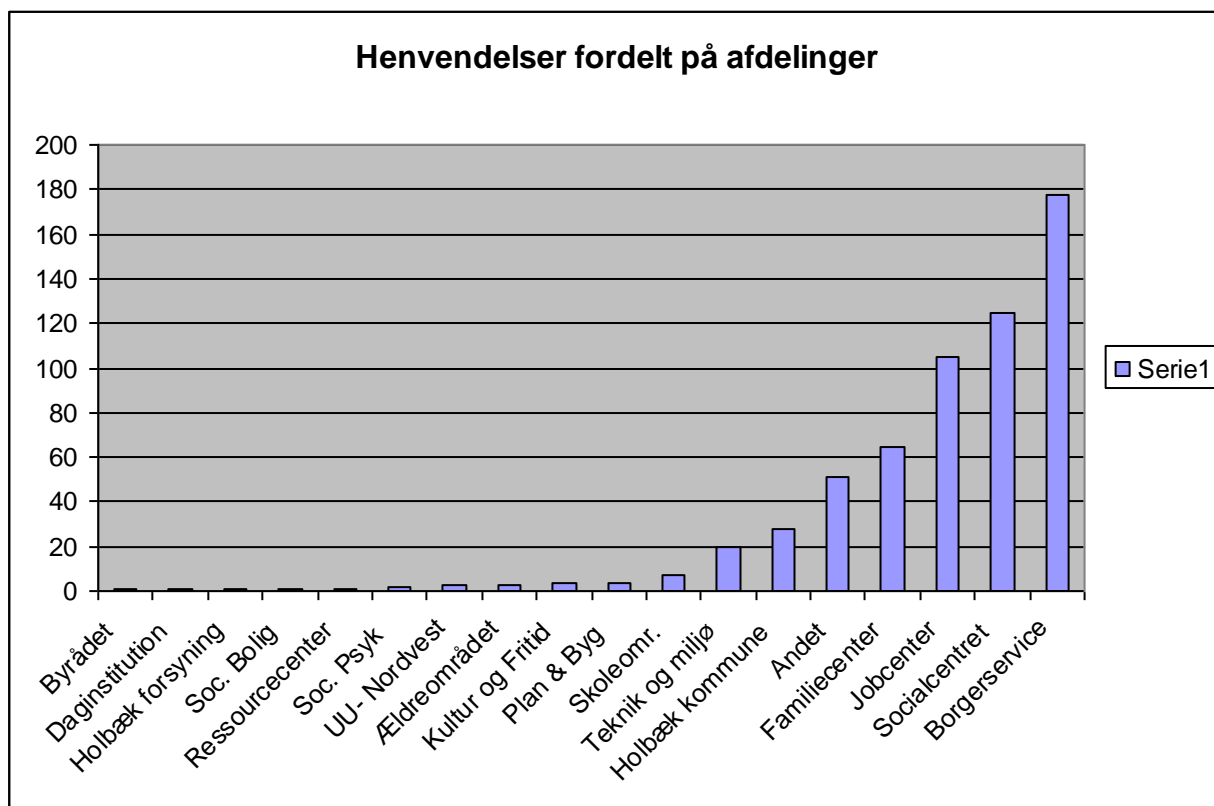
Aftalte møder i Borgervejlederfunktionen	54
Hjemmebesøg *	6*
Bisidderfunktion*	6*
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v.	16
Ved personligt fremmøde uden aftale	111
<b>Møder i alt</b>	<b>193</b>

\*Fordelt på afdelinger:

**Hjemmebesøg:** Socialcentret 2, Familiecentret 2, Jobcentret 1 og Borgerservice 1.

**Bisidder:** Jobcentret 4, Socialcentret 2.

## Grafisk opgørelse over henvendelser:



## De 600 henvendelser fordelt på afdelinger:

Byrådet	1	Skoleområdet	7
Daginstitution	1	Teknik og miljø	20
Holbæk forsyning	1	Holbæk Kom.	28
Soc. Bolig	1	Andet	51
Ressourcecenter	1	Familiecenter	65
Soc. Psyk	2	Jobcenter	105
UU- Nordvest	3	Socialcentret	125
Ældreområdet	3	Borgerservice	178
Kultur og Fritid	4	<b>I alt</b>	<b>600</b>
Plan & Byg	4		

**Af de 600 henvendelser var de 402 "lette", som er afklaret uden oprettelse af sag.**

De lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 131 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.

- 84 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag når sager er gået i hårnkude.
- 2 henvendelser af kategorien d) Belysning og uddybning af indholdet i kommunens vedtagne serviceniveau m.v.
- 97 henvendelser af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
- 88 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

**198 henvendelser krævede en nærmere undersøgelse inden afklaring med oprettelse af egentlig sag eller notatark.**

**Der blev oprettet 30 sager i 4. kvartal. De fordeler sig som:**

<b>19 sager af kategorien</b> c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårnkude	9 sager i Borgerservice 4 sager i Social- og Sundhedscentret 2 sager i Familiecentret 2 sager i Jobcentret 1 sag Teknik og Miljø 1 sag skoleområdet
<b>11 sager af kategorien</b> f) Formidling af kontakt til instanser / enheder / medarbejdere i organisationen på grundlag af henvendelser fra borgere.	3 sag i Social- og Sundhedscentret 3 sager i Borgerservice 3 sager i Familiecentret 2 sager i Jobcentret

**37 sager er lukket i 4. kvartal:**

Afdeling	Emne/sagsforhold	Afgørelse/handling	Dialog	Andet
Borgerservice	dagpenge/barsel	Barselsbevilling		Udredt og undskyldning
Borgerservice	Førtidspension	Tildelt førtidspension		Tilbagevirkende
Borgerservice	Anke enkeltydelse	Borger ej medhold		
Borgerservice	Kontrolgruppesag		Genskabt	Hjælp til forståelse af sag
Borgerservice	Anke - enkeltydelse	Borger ej medhold		
Borgerservice	Sanktion hjælp til anke	Borger medhold		Efter remonstrering
Borgerservice	ang. FTP	tildelt FTP		
Borgerservice	2 x sanktionering	Borger medhold		Efter remonstrering
Borgerservice	Sanktionering	Borger ej medhold		Sanktion stadfæstet i Statsforv.
Borgerservice	Hjælp til øko. enkeltydelse	Bevilling givet		
Borgerservice	Kontrolgruppesag	Borger ej medhold		Hjælp til forståelse af sag
Borgerservice	kontrolgruppesag	Borger ej medhold		Hjælp til forståelse af sag
Borgerservice	Sanktion kontanthjælp	Borger medhold		Afgjort i Statsforvaltningen
Borgerservice	Førtidspension m.v.	Førtidspension tildelt		
Borgerservice	Brøkpension og tillæg	Bevilling givet		
Borgerservice	Ang. udrejse m.v.	Borger fik dispensation		Udrejst - afgjort Indenrigsmin.
Familiecentret	Mangl. dialog/hjælpmidl.	Hjælpe midler bevilliget		
Familiecentret	Skoleplacering / dialog		Genskabt	Skoleplacering fastholdt
Familiecentret	Ang. bevilling	Bevilling givet		Yderligere tiltag
Familiecentret	Ang. bevilling	Bevilling givet		
Familiecentret	Anbringelse af ung	Anbringelse gennemført		
Familiecentret	Merudgifter vådligger	Borger ej medhold		Efter anke - Statsforv.

Familiecentret	Bevilling handc. dreng	Bevilling givet		
Familiecentret	Aflastningsbehov	Aflastning bevilliget		Efter dialog
Familiecentret	Merudgifter handc. dreng	bevilling givet		
Holbæk Fors.	Opkrævning		Genskabt	Udredt og aftale om betaling
Jobcentret	Udredning- revalidering	Bevilling givet		
Jobcentret	Udredning - mangl. dialog		Genskabt	Bisidder
Jobcentret	Ledighedsydelse	Borger ej medhold		Efterfølgende fået arbejde
Jobcentret	Stop - sygedagpenge m.v.	Genbevilliget		Ny sagsbehandler
Skoleområdet	Klage / nabogener			Borger opgiver at finde løsning
Socialcentret	Tabt. arbejdsfortjeneste	Bevilling givet		Tilbagevirkende
Socialcentret	Ang. trivselsbil	Borger ej medhold		Afslag / anket / afslag fastholdt
Socialcentret	Hjælp til handicap. borger		Genskabt	Visitation og afklaring
Socialcentret	Yderlig hjælp/ledsagerord.	Borger ej medhold		Bisidder
Socialcentret	Klage over værested			Klagen besvaret
Tek. & Miljø	Generende opfyldning	Borger ej medhold		Udredt - lovlig opfyldning

### **Iagttagelser – ideer og forslag til refleksion.**

- Ide´ fra borger der har en handicappet søn: Holbæk Kommune kunne få glæde af at få uddannet en medarbejder til tegnsprogstolk. En sådan tolk kunne udover kommunens egne opgaver ”udlejes” til Regionens sygehuset og omkringliggende kommuner, når de står og mangler tegnsprogstolk. Det kunne være en pædagog, der dels arbejdede i børnehave med denne kompetence - og dels løste andre opgaver som tegnsprogstolk.
- Det er vigtigt med orientering til begge forældre, når der er fælles forældremyndighed og til forældre, der ikke har sit barn i hverdagen, men kun i aftalt samvær. F.eks. informationer om arrangementer, udvikling, standpunkt, trivsel, bekymring etc. Således at begge forældre fortsat er orienteret og involveret i opgaven som forældre, - selvom de voksne ikke længere er samboende.
- Sikker mails - opmærksomhed på mails, der sendes til borgere skal sendes som sikker post, hvis det indeholder personfølsomme oplysninger.
- Muligheden for udsendelse af breve til borgerne via E-post, sms m.v.
- At afgørelse om merudgifter efter §100 kan tage mere end 3 måneder at behandle inden afgørelse tages!
- At en borger i forbindelse med kontrolsager, skal orienteres om, hvad et møde går ud på samt at det borgeren oplyser, vil blive brugt i sagen.
- Borgere har henvendt sig i Borgervejledningen, idet de har oplevet, at blive rundsendt af telefonomstillingen til forkerte medarbejdere – eller fået oplyst telefontid, der ikke er rigtig i forhold til den enkelte afdeling. En borger ville gøre opmærksom på dette forhold, således at telefonomstillingen kun have de rigtige oplysninger om forskellige afdelinger, som de omstiller til, - men hun fik det svar, at jeg gider ikke høre på dit brok, hvorefter røret blev lagt på. Så blev hun rigtig vred og kontaktede borgervejledningen.
- Oplysning til borgeren ang. svartider, specielt når alm. frister ikke overholdes.

Holbæk den 8. februar 2011

*Lars Roost Dinesen*  
borgervejleder

*Lis Møller*  
administrativ medarbejder.