

Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune



Det gamle Rådhus, Rådhusvej 1, 1. sal tv. - 4300 Holbæk

Afrapportering Januar kvartal 2009

Historik.

Ifølge servicemål 1.14 og servicekvalitet 1.14.1 udarbejdes der årligt en beretning for borgervejlederfunktionen. Siden 2007 er der ligeledes kvartalsvis blevet udarbejdet en orientering om henvendelser og sager, som er forelagt byrådet.

Denne kvartalsafrapportering er forsøgt lavet i en ny form, der forhåbentligt giver byrådet, direktionen og enhederne et godt overblik over borgervejlederfunktionens virke.

I Servicekvalitet 1.14.1 beskrives de borgerrelaterede aktiviteter som:

- a) Vejledning om forståelse af information og afgørelser, fra den kommunale organisation og vilkårene herfor.
- b) Rådgivning om juridiske rettigheder og eventuelle yderligere klagemuligheder – idet faglovgivningens klagemuligheder forudsættes anvendt.
- c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når ”sager” er gået i hårknude – herunder bestræbelser på fortsat dialog mellem parterne.
- d) Belysning og uddybning af indholdet i kommunens vedtagne beskrivelser af serviceniveauer, kvalitetsstandarder, svartider og lignende.
- e) Henvisning og vejledning om ”rette instans” i den kommunale organisation.
- f) Formidling af kontakt til instanser/enheder/medarbejdere i organisationen, på grundlag af indkomne henvendelser.

Disse kategorier anvendes fremover i afrapporteringerne.

Samlede aktiviteter 1. kvartal:

Antal henvendelser til borgervejlederfunktionen 1. kvartal

Samlet antal henvendelser (incl. sager).

	Jan.	Feb.	marts	I alt
2009	111	115	164	390
2008	68	67	56	191

Af de 390 henvendelser i 1. kvartal er der rejst 56 sager.

Rejste sager i borgervejlederfunktionen 1. kvartal

	Jan.	Feb.	marts	I alt
2009	21	16	19	56
2008	14	15	3	32

Der er afsluttede 34 sager i 1. kvartal.

Lukkede sager i 1. kvartal

	Jan.	Feb.	marts	I alt
2009	17	11	6	34

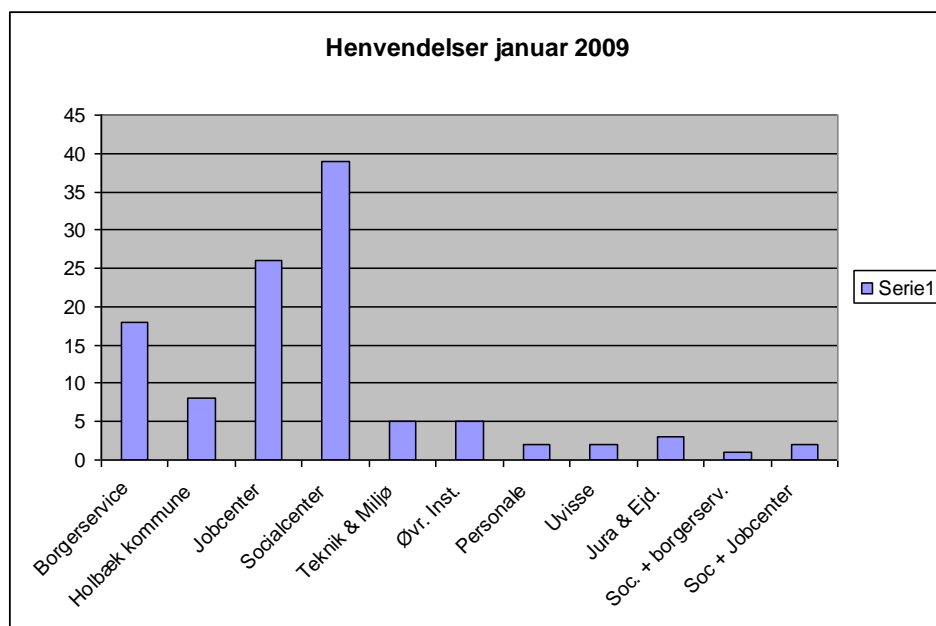
Antal afholdte møde med borgere i 1. kvartal:

Møder i 1. kvartal

	2009	Jan.	Feb.	marts	I alt
Møder i borgervejlederfunktionen		21	13	29	63
Hjemmebesøg		2	5	2	9
Øvrige møder		2	2	2	6

Opgørelse over de enkelte måneder i 1. kvartal:

I **Januar** måned 2009 har der været 111 henvendelser til borgervejlederfunktionen fordelt på nedenstående afdelinger:



Af de 111 henvendelser var de 63 af kategorien lette, som hurtigt blev afklaret. De 63 henvendelser som betegnes lette, er fordelt på følgende type problemer:

- 14 henvendelser af kategorien **a)**: Vejledning om forståelse af information
- 8 henvendelser af kategorien **a-f)**: Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning - lidt af hvert
- 19 henvendelser af kategorien **c)**: Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når sager er gået i hårknude
- 13 henvendelser af kategorien **e)**: Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation
- 9 henvendelser af kategorien **f)**: Formidling af kontakt til instanser/enheder/medarbejdere

48 henvendelser krævede en nærmere undersøgelse inden afklaring eller oprettelse af egentlig sag. Der blev oprettet 21 sager, som vil blive afrapporteret efterhånden som de lukkes.

De 21 sager i januar fordeler sig som:

a) Vejledning om forståelse af information og afgørelser	3 sager i Socialcentret
b) Rådgivning om juridiske rettigheder	3 sager i Jobcentret og 1 sag i Socialcentret
c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårknude	3 sager i Jobcentret, 4 sager i Socialcentret, 2 sager i Teknik & Miljø og 1 sag i Jura & Ejendom
f) Formidling af kontakt til instanser/enheder/medarbejdere	1 sag i Jobcentret og 2 sager i Socialcentret
Både a+b+c	1 sag i Socialcentret

I januar er der lukket 17 sager.

Dialogen er genskabt i 10 af disse sager fordelt på:

- 5 sager i Jobcentret,
- 4 sager i Socialcentret
- 1 sag i Teknik og Miljø.

7 sager er afsluttet:

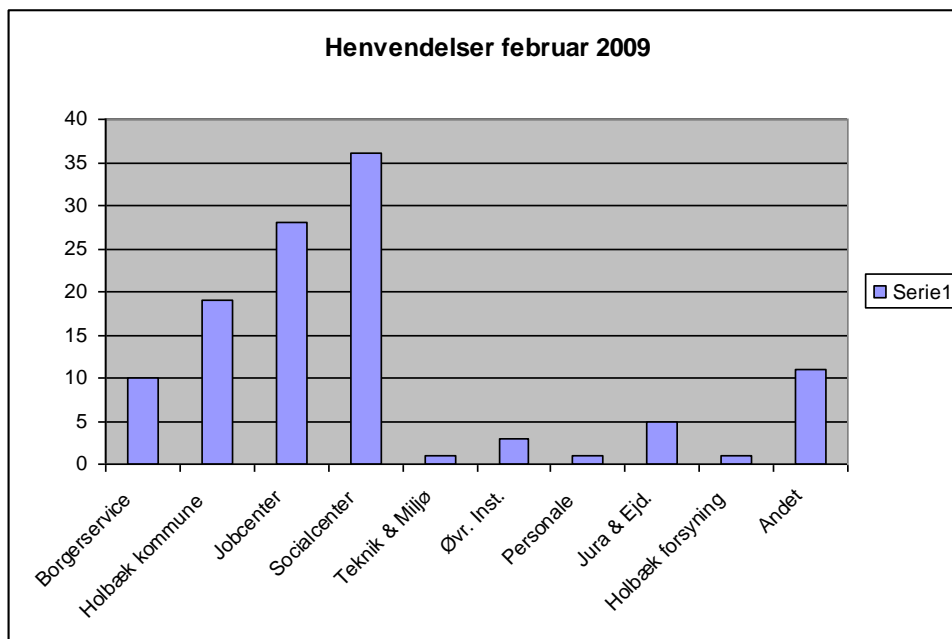
- 1 sag i Socialcentret gav borgeren medhold
- 2 sager i Jobcentret gav borgeren medhold
- 1 sag i Teknik og Miljø gav borgeren medhold
- 1 sag i Jura & Ejendom/Omsorgsenheden, delvis medhold.
- 2 sager i Socialcentret afsluttet internt uden klage/anke

Mødevirksomhed.

På baggrund af henvendelser fra borgere er der i januar afholdt 21 møder, heraf 2 som hjemmebesøg. Borgervejlederen har deltaget som bisidder ved 1 samtale i Jobcentret.

Herudover har borgervejlederen deltaget i Chefgruppemøde samt ERFA-møde for Borgervejledere i Danmark.

I **Februar** måned 2009 har der været 115 henvendelser til borgervejlederfunktionen fordelt på nedenstående afdelinger:



NB: "Holbæk Kommune" er henvendelser, der dækker flere afdelinger

Af de 115 henvendelser var de 94 af kategorien lette, som hurtigt blev afklaret. De 94 henvendelser som betegnes lette, er fordelt på følgende type problemer:

- 23 henvendelser af kategorien **a)**: Vejledning om forståelse af information
- 9 henvendelser af kategorien **a-f)**: Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning - lidt af hvert
- 41 henvendelser af kategorien **c)**: Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når sager er gået i hårknude
- 14 henvendelser af kategorien **e)** Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation
- 7 henvendelser af kategorien **f)**: Formidling af kontakt til instanser/enheder/medarbejdere

21 henvendelser krævede en nærmere undersøgelse inden afklaring eller oprettelse af egentlig sag. Der blev oprettet 16 sager i februar, som vil blive afrapporteret efterhånden som de lukkes.

De 16 sager fordeler sig som:

a) Vejledning om forståelse af information og afgørelser	1 sag i Teknik og Miljø og 1 sag i Jobcentret
b) Rådgivning om juridiske rettigheder	2 sager i Socialcentret

c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårnude	7 sager i Jobcentret, 1 sag i Socialcentret og 1 sag i Teknik & Miljø
f) Formidling af kontakt til instanser/enheder/ medarbejdere	3 sager i Socialcentret

I Februar er der lukket 11 sager.

Dialogen er genskabt i 7 af disse sager fordelt på:

- 3 sager i Jobcentret,
- 3 sager i Socialcentret
- 1 sag i Teknik og Miljø.

4 sager er afsluttet:

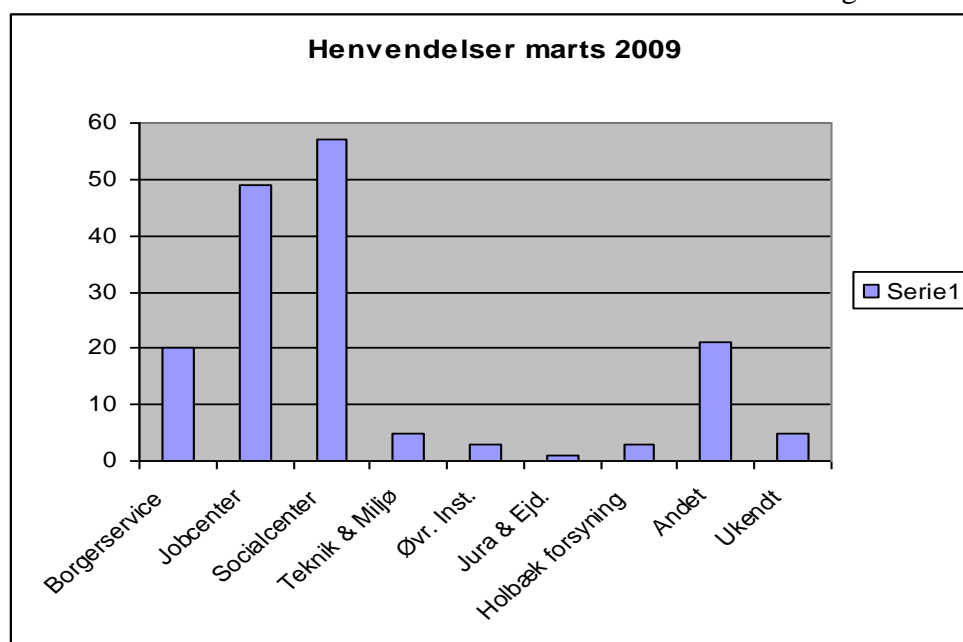
- 1 sag i Jobcentret afsluttet uden medhold til borgeren
- 1 sag videregivet efter undersøgelse til byrådsmedlem
- 2 sager i Socialcentret afsluttet internt uden klage/anke

Mødevirksomhed.

På baggrund af henvendelser fra borgere er der i februar afholdt 13 møder, heraf 5 som hjemmebesøg.

Herudover har borgervejlederen deltaget i Chefgruppemøde samt Informationsmøde om borgervejlederens virke med Miljøafdelingen i Teknik og Miljø.

I **Marts** måned 2009 har der været 164 henvendelser til nedenstående afdelinger:



Af de 164 henvendelser var de 111 af kategorien lette, som hurtigt blev afklaret. De 111 henvendelser som betegnes lette, er fordelt på følgende type problemer:

- 9 henvendelser af kategorien **a)**: Vejledning om forståelse af information
- 21 henvendelser af kategorien **a-f)**: Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning - lidt af hvert
- 24 henvendelser af kategorien **c)**: Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når sager er gået i hårnude
- 1 henvendelse af kategorien **d)**: Belysning og uddyb. af serviceniveau, kvalitetsstand. m.v.
- 23 henvendelser af kategorien **e)**: Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation
- 30 henvendelser af kategorien **f)**: Formidling af kontakt til instanser/enheder/medarbejdere

53 henvendelser krævede en nærmere undersøgelse inden afklaring eller oprettelse af egentlig sag. Der blev oprettet 18 sager i februar, som vil blive afrapporteret efterhånden som de lukkes.

De 18 sager fordeler sig som:

c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårnude	4 sager i Socialcentret og 2 sager i Teknik & Miljø
d) Belysning og uddybning af serviceniveau, kvalitetsmål m.v.	1 sag i Socialområdet
e) Henvendelse til rette kommunale instans	1 sag i IKT
f) Formidling af kontakt til instanser/enheder/medarbejdere	6 sager i Jobcentret, 3 sager i Socialcentret og 1 sag i Borgerservice

I marts er der lukket 6 sager.

Dialogen er genskabt i 2 af disse sager fordelt på:

- 2 sager i Socialcentret

4 sager er afsluttet:

- 1 sag i Jobcentret afsluttet uden medhold til borgeren
- 2 sager i Jobcentret afsluttet internt uden klage/anke
- 1 sag i Socialcentret afsluttet internt uden klage/anke

Mødevirksomhed.

På baggrund af henvendelser fra borgere er der i marts afholdt 29 møder, heraf 3 som hjemmebesøg.

Herudover har borgervejlederen deltaget i Chefgruppemøde samt Informationsmøde om borgervejlederens virke med Byggeri og Landzone i Teknik og Miljø.

Afslutning.

Samarbejdet med ledere og medarbejdere i de forskellige afdelinger har været god.

Alle enheder har taget positivt imod henvendelser/anke og klager, og der er kun enkelte tilfælde, hvor besvarelse på henvendelser har været lidt lang, hvilket forfølges.

Der har været forløb i borgersager i Jobcentret, Socialcentret og Teknik og miljø, hvor borgeren har oplevet manglende tilbagemeldinger, lang behandlingstid eller problemer i samarbejdet, hvor borgervejlederfunktionen har forsøgt, at få genskabt dialog og samarbejde. Om årsagen er sygdom, stort arbejdspress i afdelingerne, ferieafvikling eller andet er uvist.

Borgervejlederen stiller sig fortsat til rådighed for ledelsen og de enkelte afdelinger i forhold til dialog om sager/forløb set med borgerens øjne – og set fra borgervejlederens stol.

Der har været mange henvendelser og antal rejste sager i 1. kvartal, måske er det et udtryk for et vist efterslæb fra 2008. Af hensyn til indsatsen og behandlingen af den enkelte sag må disse tal gerne falde i antal i 2. kvartal.

Holbæk den 23. april 2009

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.