

Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune



i det gamle Rådhus, Rådhusvej 1, 1. sal tv. - 4300 Holbæk

Afrapportering April kvartal 2009

Hermed borgervejledningens 2. kvartalsrapport til Byrådet og Direktionen.

Borgervejledningens oplevelser og iagttagelser i dette kvartal:

Mange henvendelser har drejet sig om træk i kontanthjælp, hvor borgeren har svært ved at forstå, at det har en konsekvens ikke at holde aftaler eller udeblive fra det projekt den enkelte er en del af. På baggrund af nogle borgeres særlige situation f.eks. ADHD, psykisk sygdom, misforståelser, sprogbarrierer m.v. har nogle af disse henvendelser resulteret i en sag, hvor vi på borgerens vegne har rettet henvendelse til Jobcentret.

Det må konstateres, at det er svært for disse borgere at forstå og dermed leve op til de krav, der stilles i et moderne samfunds effektive og hurtige forvaltning af komplekse love.

Borgervejledningen har ligeledes oplevet mange henvendelser ang. hjælp til kontakt og dialog til Socialcentret, - og specielt til afdelingen for børn og unge, der er oplevet som værende hårdt presset gennem hele 2009, således som det også er fremgået af den lokale avis.

Omorganisering, flytning til Kanalstræde 2 i Holbæk samt de iværksatte undersøgelser af arbejdsform og metoder må forventes at hjælpe på dette forhold, som især har betydet lang ventetid, manglende svar på henvendelser, manglende handling i sager for en del borgere.

Den stramme økonomi og nedskæring af medarbejderantallet/vikarer kan dog fastholde den pressede situation omkring den nye afdeling for børn, unge- og familier, der nu kaldes Familiecentret.

Der er fortsat et kommunikationsudviklingspotentiale i organisationen Holbæk Kommune, idet vi oplever henvendelser, hvor det er kommunikationen, der er årsag til at borgeren henvender sig her.

Endelig oplever vi, at medarbejdere og afdelinger ikke er bange for at henvise til Borgervejledningen, hvilket betragtes som meget positivt.

De samlede aktiviteter 2. kvartal:

Antal henvendelser til borgervejlederfunktionen 2. kvartal

Samlet antal henvendelser (inkl. sager).				
	April	Maj	Juni	I alt
2009	125	144	186	455
2008	86	65	37	188

Af de 455 henvendelser i 2. kvartal er der rejst 39 sager.

Rejste sager i borgervejlederfunktionen 2. kvartal

	April	Maj	Juni	I alt
2009	9	13	17	39
2008	1	0	0	1

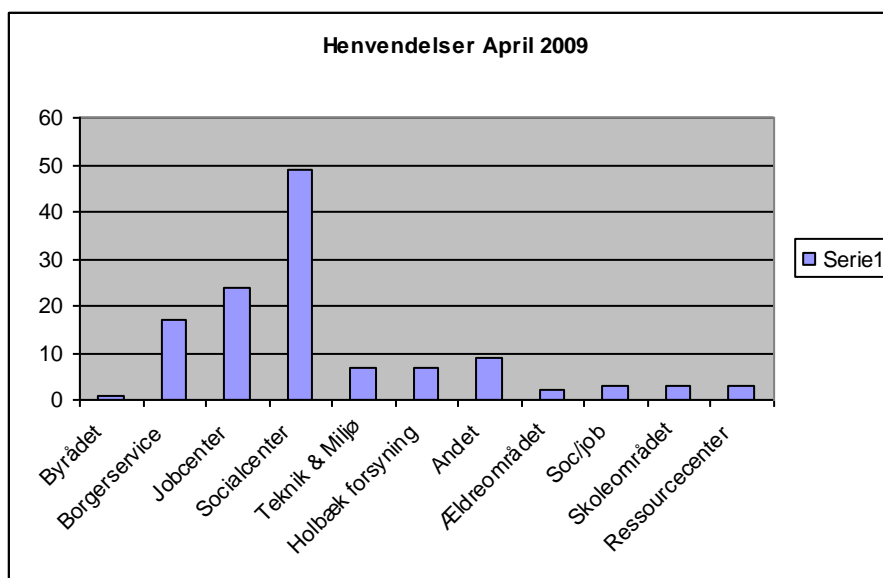
NB: Den tidligere borgervejleder gik på pension i 2. kvartal 2008, hvorfor der i en periode kun blev arbejdet med henvendelser!

Møder i 2. kvartal

	2009	April	Maj	Juni	I alt
Borgervejlederfunktionen	18	18	20	19	57
Hjemmebesøg	2	2	3	5	10
Øvrige møder			2	1	3
Borgervejleder som bisidder				2	2

Opgørelse over de enkelte måneder i 2. kvartal:

I **April** måned 2009 har der været 125 henvendelser til borgervejlederfunktionen fordelt på nedenstående afdelinger:



Af de 125 henvendelser var de 46 af kategorien lette, som hurtigt blev afklaret:

- 1 henvendelse af kategorien **a)** Vejledning om forståelse af information.
- 1 henvendelse af kategorien **a-f)** Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning .
- 3 henvendelser af kategorien **b)** Rådgivning om juridiske rettigheder og evt. yderligere klagemuligheder.
- 3 henvendelser af kategorien **c)** Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når sager er gået i hårnkude.
- 26 henvendelser af kategorien **e)** Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
- 12 henvendelser af kategorien **f)** Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

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

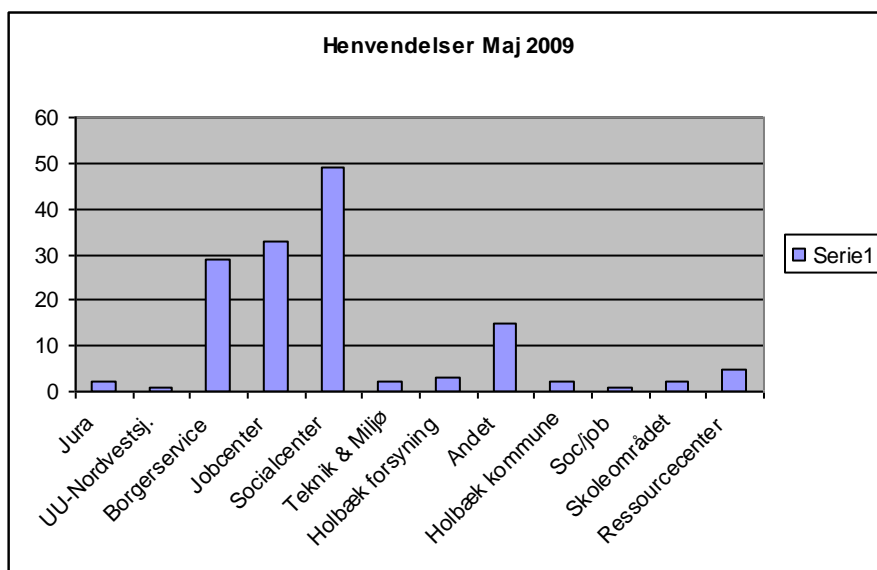
Der blev oprettet 9 sager, der fordeler sig som:

c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårnkude	2 sager i Socialcentret, 1 sag i Holbæk forsyning, 1 sag i Teknik og Miljø og 1 sag i Jobcentret.
d) Belysning og uddyb. af serviceniveau, kvalitetsstand. mv.	1 sag i Byrådet
f) Formidling af kontakt til instanser/enheder/ medarbejdere	1 sag i Jobcentret og 1 i Ressourcecentret
f-c)	1 sag i Socialcentret

Mødevirksomhed.

På baggrund af henvendelser fra borgere er der i april afholdt 20 møder, heraf 2 som hjemmebesøg.

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



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

Af de 144 henvendelser var de 75 af kategorien lette, som hurtigt blev afklaret. Disse 75 henvendelser er fordelt på følgende typer:

- 10 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 7 henvendelser af kategorien a-f) Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning .
- 1 henvendelse af kategorien b) Rådgivning om juridiske rettigheder og evt. yderligere klagemuligheder.
- 8 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når sager er gået i hårnkude.
- 20 henvendelser af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
- 29 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

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

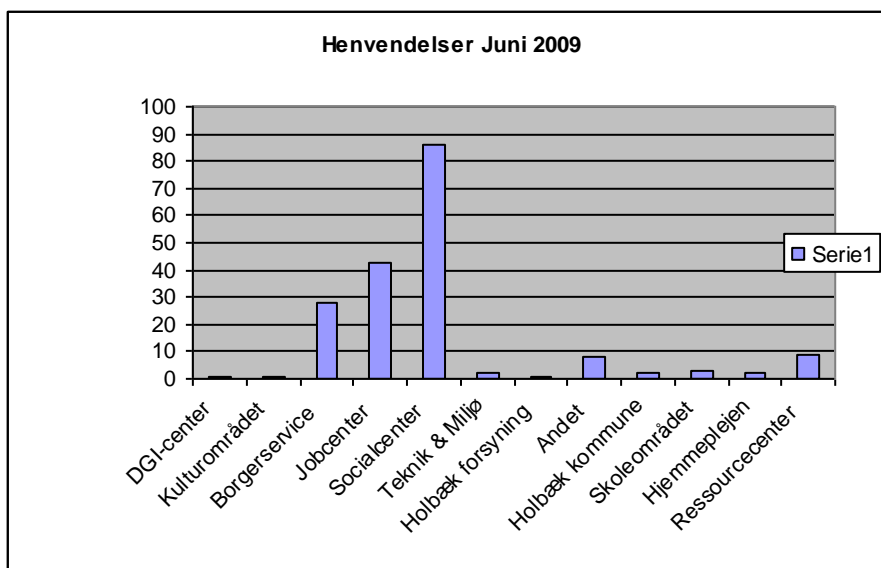
Der blev oprettet 13 sager, der fordeler sig som:

c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårnkude	4 sager i Socialcentret, 2 sager i Jobcenter, 1 sag i Borgerservice, og 1 sag i Fritid & Kultur.
f) Formidling af kontakt til instanser/enheder/ medarbejdere	2 sager i Socialcentret, 2 sager i Jobcentret og 1 sag i Ressourcecentret.

Mødevirksomhed.

På baggrund af henvendelser fra borgere er der i maj afholdt 23 møder, heraf 3 som hjemmebesøg.

I **Juni** måned 2009 har der været 186 henvendelser til nedenstående afdelinger:



Af de 186 henvendelser var de 130 af kategorien lette, som hurtigt blev afklaret.

Disse 130 henvendelser er fordelt på følgende typer:

- 9 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 21 henvendelser af kategorien a-f) Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning .
- 24 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når sager er gået i hårknude.
- 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.

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

Der blev oprettet 17 sager, der fordeler sig som:

a) Vejledning om forståelse af information og afgørelser fra den kommunale org. og vilkårene herfor	1 sag i Jobcenter og 1 sag i Borgerservice
b) Rådgivning om juridiske rettigheder og evt. yderligere klagemuligheder	1 sag i Ressourcecentret
c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårknude	6 sager i Socialcenter, 3 sager i Jobcenter, 2 sager i Borgerservice og 1 sag i Ressourcecentret
f) Formidling af kontakt til instanser/enheder/ medarbejdere	1 sag i Jobcentret og 1 sag i Ressourcecentret

Mødevirksomhed.

På baggrund af henvendelser fra borgere er der i juni afholdt 26 møder, heraf 5 som hjemmebesøg. Borgervejlederen har deltaget som bisidder for borger ved 2 møder. Herudover har borgervejlederen deltaget i Chefgruppemøde.

Lukkede sager i 2. kvartal:

Socialcenter - april kv. - 15 lukkede sager.

10 sager er lukket med baggrund i at dialogen er genskabt:

1 sag ang. handicapbil

1 børnesag - fejl rettet

1 sag ang. ekstra lang sagsbehandlingstid - afgørelse foretaget

1 sag ang. handleplan barn under 18 år

1 sag ang. §50-undersøgelse

1 sag ang. hjemmevejleder og pers. hjælp

1 sag ang. handleplan ADHD

1 sag ang. afslag §100 ADHD

1 sag ang. tabt arbejdsfortj.

1 sag ang. kost/lommepenge

5 sager er lukket, da sagerne er afsluttet med afgørelse el.lign.:

- 1 borger fik ikke medhold i sag om ansøgning af crosser
- 1 borger afgået ved døden, derfor ingen afgørelse om støtte i hjemmet
- 1 borger hørt og besvaret i forbindelse med klage over sagsbehandler
- 1 borger fik løst sin sag om tabt arbejdsfortjeneste
- 1 borger fik sin sag ang. pension besvaret og afsluttet

Jobcenter - april kv. - 10 lukkede sager.

3 sager er lukket med baggrund i at dialogen er genskabt:

- 1 sag hvor borger ej fik medhold om klage over afgørelse ang. fleksydelse
- 1 sag ang. kontanthjælp
- 1 sag ang. jobplan

7 sager er lukket, da sagerne er afsluttet med afgørelse el.lign.:

- 1 borgers klage over fleksjobafgørelse ej medhold
- 1 borger fik løsning udviklet i forbindelse med ekstra lang sagsbehandlingstid
- 1 borger var tilfreds med svaret på klage over sagsforløb
- 1 borger fik medhold i sag om kontanthjælp
- 1 borger blev hørt og fik besvarelse på klage over fysiske forhold i borgerservice
- 1 borger fik medhold i sag om sygedagpenge
- 1 borger fik sin sag ang. SP-indbetaling afvist på grund af forældelse

Teknik og Miljø - april kv. - 2 lukkede sager:

2 sager er lukket, da sagerne er afsluttet med afgørelse el.lign.:

- 1 borger fik tilfredsstillende løsning i forbindelse med sag om hegnsproblemer
- 1 borger fik sagen belyst, men ej medhold i byggesag

Borgerservice - april kv. - 2 lukkede sager:

2 sager er lukket, da sagerne er afsluttet med afgørelse el.lign.:

- 1 sag ang. pension /bopæl er lukket, da borger er udrejst
- 1 borger fik medhold i sag om tilbagebetaling af indskudslån

Holbæk forsyning - april kv. - 1 lukket sag:

1 sag er lukket, da sagen er afsluttet med afgørelse:

- 1 sag er lukket ang. sag om forbrugsafregning, hvor borger fik medhold

Ressourcecenter - april kv. - 2 lukkede sager:

1 sag er lukket med baggrund i at dialogen er genskabt:

- 1 sag om undervisning - sagen er løst

1 sag er lukket, da sagen er afsluttet med afgørelse:

- 1 sag om undervisning/aflastning er lukket, da sagen er løst og hjælp er iværksat

Konklusion:

Der i april kv. lukket 32 sager.

14 sager er lukket med baggrund i at dialogen er genskabt.

18 sager er lukket, da sagerne er afsluttet med afgørelse el.lign.

4 sager er afsluttet med at borger har fået medhold.

2 i Jobcenter, 1 i Borgerservice og 1 i Holbæk forsyning.

Afslutning.

Borgervejlederen var i juni inviteret til møde i Chefgruppen/Direktionen for at give en orientering om borgervejlederen funktion og arbejdsområde, fremlæggelse af 1. kvartalsrapport samt overvejelser angående læring og opmærksomhedspunkter.

Indlægget blev udsat til august på grund af tidsnød ved mødet. Cheferne er gjort opmærksom på de anbefalinger, der blev givet i årsrapporten, - hvilket også er taget op af Direktionen med henblik på dialog og handling.

Borgervejlederen henledte desuden opmærksomheden på:

- Retningslinjer/rutiner omkring brugen af Acadre, således at post indgår i afdelingen frem for til enkeltpersoner, som kan bevirke at indkommet post ikke er tilgængeligt ved ferier, sygdom eller medarbejders fratræden m.v.
- Forvaltningsloven, - herunder ideen om at lade dette område indgå i introduktion for nye medarbejdere samt lave kurser for øvrige medarbejdere.
- Servicemål og servicekvaliteter bør revideres – og de kan ligeledes indgå i medarbejderintro.
- Hjemmesider og revidering af oplysninger på disse, herunder de nye afdelinger i Kanalstræde, således at oplysningerne er relevante for brugerne.
- Ros til Borgerservice for at have udarbejdet en minifolder, som guide til de mest borgerbenyttede områder m.v.
- Læringsperspektivet i forhold til henvendelser, der kræver åbenhed for kritik og lyst til refleksion etc.

Borgervejlederen stiller sig fortsat til rådighed for Byrådet, Direktionen, Chefgruppen samt de enkelte afdelinger i forhold til dialog om læring/refleksion samt sager/forløb set med borgerens øjne – set fra borgervejlederen stol.

I den næste kvartalsrapport vil oversigten over henvendelser til borgervejlederfunktionen bliver komprimeret til en samlet kvartalsopgørelse, således som det er gjort i denne rapport med de lukkede sager. Dette for at undgå for lange rapporter.

Holbæk den 1. september 2009

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.