

Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune



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

Afrapportering juli kvartal 2009

Hermed borgervejledningens 3. kvartalsrapport til Byrådet.

Borgervejledningens oplevelser og iagttagelser i dette kvartal:

- Borgervejledningen oplever en del henvendelser fra borgere, der har urealistiske forventninger til, hvad kommunen kan og skal løse af opgaver/ problemer, som borgeren kommer ud for. Det medfører stor vrede og frustration, når hjælpen ikke kan gives.
- Manglende svar på borgerhenvendelser til kommunen og dermed manglende tilbagemelding om, hvornår borgeren kan forvente sin sag behandlet/afklaret.
- Borgere der oplever meget lang sagsbehandlingstid/udredning i sager om førtidspension, hvor der ikke udmeldes sagsbehandlingstid, hvilket er frustrerende for borgeren.
- Manglende koordinering i ”svære sager” på grund af opdelingen i forskellige afdelinger og myndighedsområder. Dette kan give et samlet merarbejde i organisationen samt øget udgifter. F.eks. sager, hvor der er sanktion fra Jobcentret pga. udeblivelse, der giver pres i Social- og Sundhedsafdelingen i forhold til bolig, forsørgelse (børnefamilier) samt i Borgerservice i forhold til engangsydelser m.v.
- Et fortsat stort pres på Socialcentret og fra 1. september specielt på Familiecentret.
- Borgervejledningen bliver ”aflederfunktion” i sager, hvor der ikke er enighed mellem borger og afdeling frem til ny dialog, samarbejde og sagsbehandling genoptages.

Samlede aktiviteter 3. kvartal:

Antal henvendelser til borgervejlederfunktionen 3. kvartal

Samlet antal henvendelser (inkl. sager).				
	Juli	August	september	I alt
2009	113	187	176	476
2008	0	5	9	14

Af de 476 henvendelser i 3. kvartal er der rejst 40 sager.

Rejste sager i borgervejlederfunktionen 2. kvartal				
	Juli	August	september	I alt
2009	8	17	15	40
2008	0	3	0	3

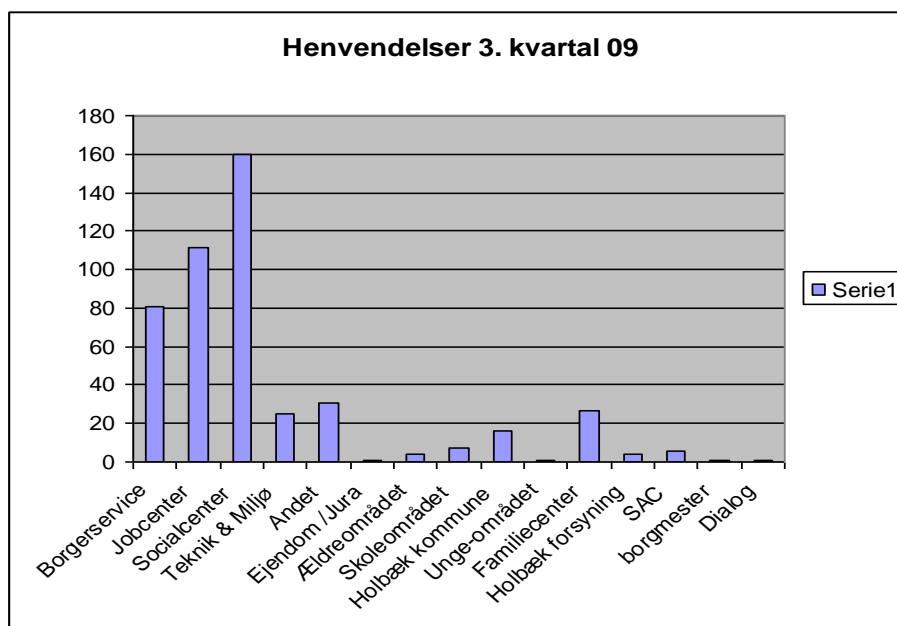
NB: Den tidligere borgervejleder gik på pension i 2. kvartal 2008, hvorfor der i en periode kun blev arbejdet med henvendelser!

Møder i 3. kvartal

Borgervejlederfunktionen i alt	63
Hjemmebesøg	8
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v. *	5
Borgervejlederen som bisidder	2

* Borgervejledernetværket og Institut for Menneskerettigheder, indlæg på Chefgruppemøde/Direktion, Rådgivningsnetværk Ungdomsområdet, møde med lederteamet i Jobcentret, møde med Social og Sundhedsledere Pia og Asker

Grafisk opgørelse over henvendelser og sager i 3. kvartal:



De 476 henvendelser fordelt som tal:

Borgerservice	81	Holbæk kommune	16
Jobcenter	111	Unge-området	1
Socialcenter	160	Familiecenter	27
Teknik & Miljø	25	Holbæk forsyning	4
Andet	32	SAC	6
Ejendom /Jura	1	Borgmester	1
Skoleområdet	7	Ældreområdet	4

Af de 476 henvendelser var de 347 af kategorien lettere, som afklares uden sag.

De 347 lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 20 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 25 henvendelser af kategorien a-f) Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning .
- 11 henvendelser af kategorien b) Rådgivning om juridiske rettigheder og evt. yderligere klagemuligheder.
- 60 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når sager er gået i hårknude.
- 4 henvendelser af kategorien d) Belysning og uddyb. af serviceniveau, kvalitetsstand. m.v.
- 93 henvendelser af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
- 134 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

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

Der blev oprettet 40 sager, der fordeler sig som:

a) Vejledning om forståelse af information og afgørelser fra den kommunale org. og vilkårene herfor	1 sag i Teknik og Miljø
c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårknude	11 sager i Jobcentret, 5 sager i Socialcentret, 3 sager i Familiecentret, 1 sag i Teknik og Miljø
f) Formidling af kontakt til instanser/enheder/ medarbejdere	5 sager i Jobcentret , 4 sager i Socialcenter, 2 sager i Familiecentret, 4 sager i Borgerservice, 2 sager i Teknik og Miljø og 1 sag i Holbæk Forsyning
a-f)	1 sag i Socialcentret

Lukkede sager i 3. kvartal:**Socialcenter - juli kv. - 7 lukkede sager.****4 sager er lukket med baggrund i at dialogen er genskabt:**

- 1 sag ang. hjælpemiddel - bisidder
- 1 sag ang. boligproblemer
- 1 sag ang. efterværn

1 sag ang. boliglån/økonomiadm.

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

1 sag ang. plejelign.forhold - delvis medhold

1 sag ang. børns skolegang/efterskole - medhold

1 sag ang.hjælpe midler - ej medhold

Jobcenter - juli kvrt. - 13 lukkede sager.

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

4 sager ang. kontanthjælp

3 sager ang. fleksjob

1 sag ang. aktivering/udd.

1 sag ang. aktivering/ADHD

1 sag ang. kommunikation i praktikforløb

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

1 sag ang. sanktionering i kontanthjælp - medhold

1 sag ang. pension - ej medhold

1 sag om sagsbehandlerskifte - afslag

Teknik og Miljø - juli kvrt. - 2 lukkede sager:

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

1 sag ang. ophold i sommerhus

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

1 sag ang. Parkering - medhold

Borgerservice - juli kvrt. - 6 lukkede sager:

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

3 sager ang. pension

1 sag ang. kontanthjælp

1 sag ang. sprogproblemer/forståelse af kommunens adm.

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

1 erstatningssag - ej medhold

Fritid og Kultur . juli kvrt. - 1 lukket sag:

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

1 sag ang. tilskud efter folkeoplysningsloven - delvis medhold

Familiecenter - juli kvrt. - 3 lukkede sager:

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

1 sag vedr. overgang fra barn til voksen

1 sag ang. kommunikationen og involveringen i sit barns sag.

1 sag ang. plejeforhold

Konklusion:

Der blev i juli kvartal 2009 lukket 32 sager:

Dialogen er genskabt i 23 sager.

9 sager er afsluttet med afgørelse el.lign.

5 sager er afsluttet med at borger har fået medhold/delvis medhold.

Det drejer sig om sager i Jobcentret 1, Teknik og Miljø 1, Socialcentret 2 samt Fritid og Kultur 1 sag.

Borgervejlederen henleder desuden opmærksomheden på:

- Holbæk Kommunes Sociale døgnvagt er ikke særlig kendt og tydelig i forhold til, hvordan den fungerer og hvem den dækker. Det er svært at finde oplysninger om hvor man, som borger, skal henvende sig, hvis der er brug for hjælp udenfor åbningstiden. Oplysningen kan ikke findes på hjemmeside eller andet sted. Det kan betyde, at borgere i akut nød, alvorlige sager som f.eks. misbrug, og selvmord behandles gennem det almindelige beredskab, hvor der kan være ventetid på flere uger.
Borgervejlederen tager dette op med administrationen med henblik på en løsning.
- Borgervejledningen gør meget ud af ikke at være sagsbehandlende, selvom nogle forsøger at bruge funktionen på den måde.
- Udleverede sagsdokumenter, mails m.v., bør jævnfør Forvaltningsloven og god forvaltningsskik låses i Acadre. Det er meget forkert at rette/ændre i disse dokumenter i løbet af sagsbehandlingen eller inden udlevering til borger.

Borgervejlederen stiller sig til rådighed for Byrådet, Direktionen, Chefgruppen samt de enkelte afdelinger i forhold til dialog, læring og refleksion på baggrund af de sager og forløb borgerne har henvendt sig til borgervejlederen om.

Det skal nævnes, at der har været nogle gode møder og udvekslinger i dette kvartal med blandt andet Jobcentret, Social- og Sundhedscentret, Familiecentret og Borgerservice

Holbæk den 12. november 2009

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.