

## Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune



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

### Afrapportering

Oktober kvartal 2008

#### Historik.

Ifølge servicemål 1.16 og servicekvalitet 1.16.1 udarbejdes der årligt en beretning for borgervejlederfunktionen. (*nu* 1.14 og 1.14.1)

Direktionen har i 2007 ønsket, at der kvartalsvis blev udarbejdet en orientering hvilket også er sket for de 4 kvartaler i 2007, som har været forelagt byrådet.

Da der årligt skal udarbejdes en beretning vil de kommende kvartalsrapporter blive reduceret i forhold til de tidligere udarbejdede, idet de fremover bliver fulgt op af en mere detaljeret beretning for hele året.

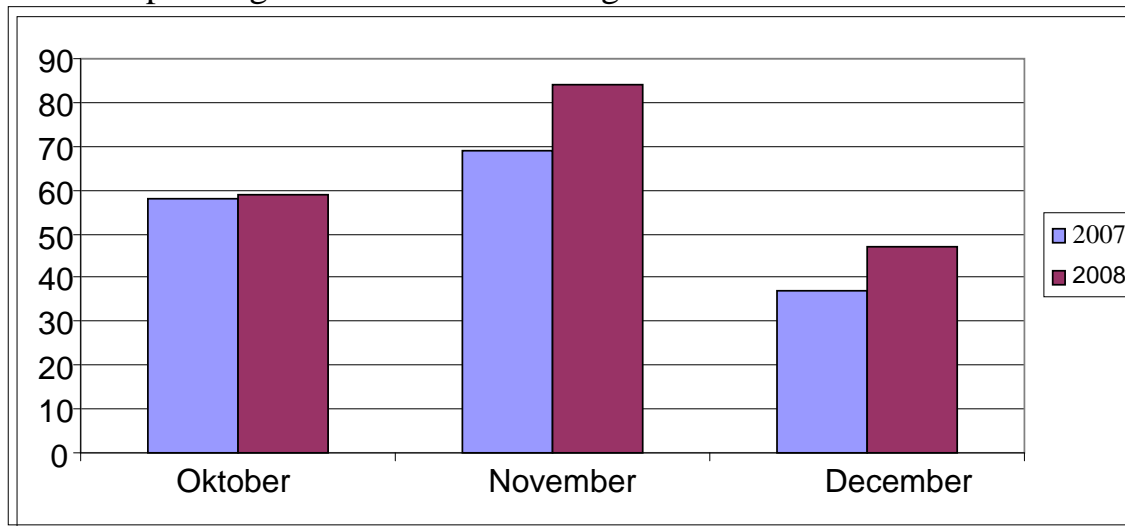
Som det har fremgået af de tidligere kvartalsrapporter, registreres de emner der er blevet rejst, idet en borgerhenvendelse i nogle tilfælde indeholder flere emner.

I oktober kvartal har der på denne baggrund været i alt 190 henvendelser.

#### **Antal henvendelser til borgervejleder 4. kvartal 2008 Samlet antal henvendelser (incl. sager).**

	<b>Okt.</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dec.</b>	<b>I alt</b>
<b>2007</b>	58	69	37	164
<b>2008</b>	59	84	47	190

Grafisk opstilling af kvartalet sammenlignet med 2007.



Henvendelserne har været meget forskellige. Det har handlet om henvendelser som: Vejledning og forståelse af informationer, anke og klagemuligheder, fortsat dialog og afklaring, kommunens serviceniveau, stifinder og formidling til kommunens enheder etc.

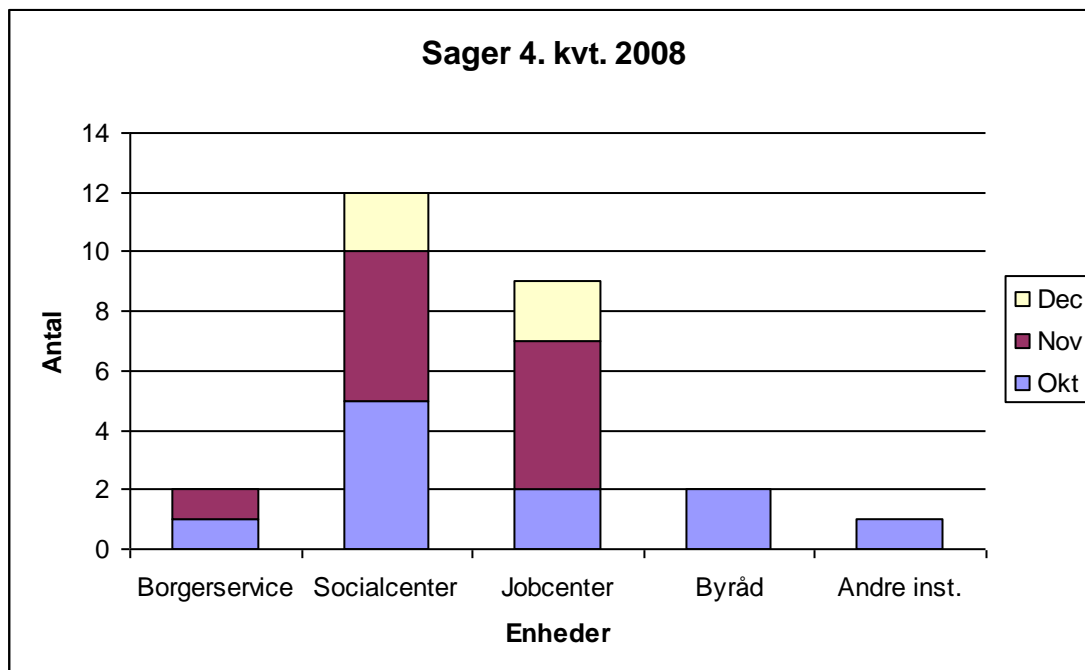
Der er i perioden oprettet 27 sager, hvilket er samme antal som i 2007. De fordeler sig på kommunens enheder som følger:

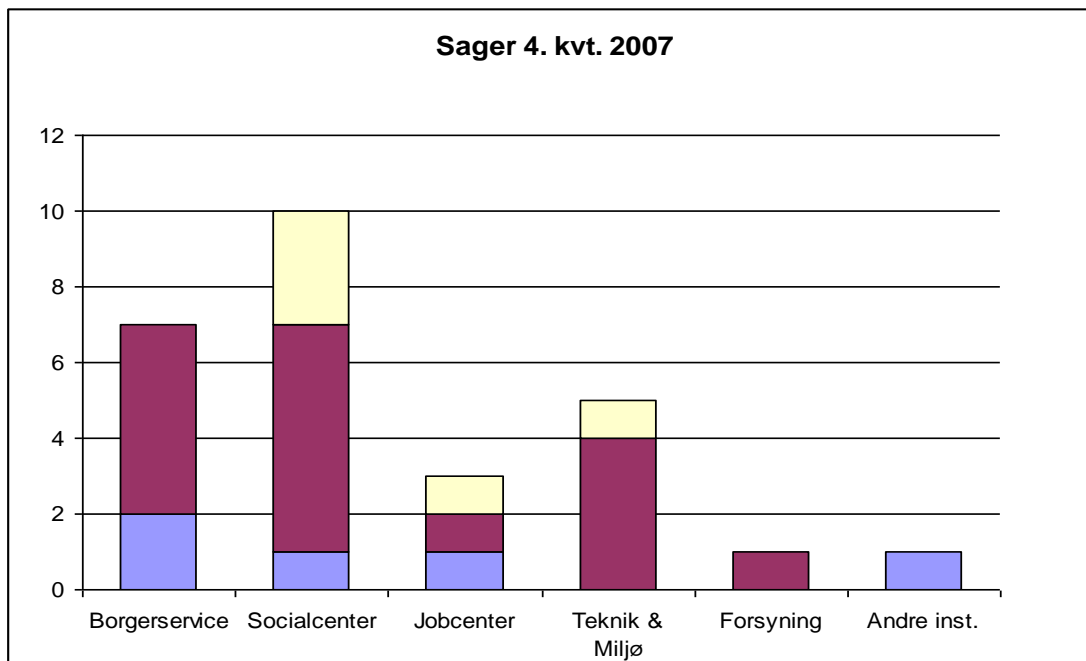
Samlet sagsantal i 4. kvartal fordelt på enheder:

2008	Borgerservice	Socialcenter	Jobcenter	Byråd	Teknik & Miljø	Andre inst.
Okt.	1	5	2	2	1	1
Nov.	1	5	5			
Dec.		2	2			
I alt:	2	12	9	2	1	1

2007	Borgerservice	Socialcenter	Jobcenter	Teknik & Miljø	Forsyning	Andre inst.
Okt.	2	1	1			1
Nov.	5	6	1	4	1	
Dec.		3	1	1		
I alt:	7	10	3	5	1	1

Fordeling af sager opstillet grafisk og sammenlignet med samme kvartal 2007.





De rejste sager har været af vidt forskelligt omfang og omhandler emner tilhørende de enheder der fremgår af ovennævnte graf.

Sagerne har bl.a. handlet om pensioner, økonomisk hjælp, stop i kontanthjælp, anke på afgørelser, stop i sygedagpenge, anbringelser, skoleplacering, skolebuskørsel, tvist om kloak, hegn, manglende svar, hjælp til skriftlig henvendelse etc.

Det skal bemærkes, at der i forhold til tidligere er sket en forskydning, idet stifinderfunktionen klart er nedtonet. Det at finde vej i den ”nye Kommune” er blevet langt nemmere for borgerne. Desuden er sager om ledsagerordning og tekniske hjælpemidler ligeledes stærkt nedtonet.

Henvendelserne fra borgerne sker som oftest via telefon, anvendelse af mail og i stigende grad ved personligt fremmøde i borgervejledningen. I alle rejste sager, har der været afholdt møde med borgeren forud for henvendelse til Holbæk Kommunes afdelinger.

Det skal bemærkes, at Borgervejlederfunktionen i forbindelse med tidligere borgervejleders pensionering i maj, har levet en lidt hensygnende tilværelse i maj, juni, juli og august. I dette 4. kvartal blev funktionen dækket af sekretær med hjælp fra undertegnede. Fra 1. november skete dette på fuld kraft.

At funktionen kortvarigt blev placeret i Strandstræde og senere i forløbet flyttede tilbage til det gamle Rådhus, har været lidt forvirrende for borgerne. Selvom flytningen frem og tilbage er gået stille af, har borgerne heldigvis ikke haft svært ved at finde funktionen, hvilket må tilskrives kommunens hjemmeside og medarbejderne i organisationen.

I forbindelse med årsskiftet, ny administrativ medarbejder og ny borgervejleder er der udarbejdet en ny metode til registrering af henvendelser og sager, der fremadrettet giver mulighed for kvartalsrapporter med yderligere fakta i forhold til de tidligere.

Samarbejdet med de enheder, hvor der er rejst sager har været godt. Alle enheder har taget positivt imod henvendelser/anker og klager, og der er givet respons på disse.

Også samarbejdet med borgerne, er oplevet meget positivt. Der er ikke tidligere gennemført måling i forhold til borgernes tilfredshed med funktionen, men dette forventes at blive taget op til drøftelse med økonomiudvalget/byrådet og herefter gennemført i løbet af 2009.

Holbæk den 10. marts 2008

Lars Roost Dinesen/  
borgervejleder

Lis Møller  
administrativ medarbejder.