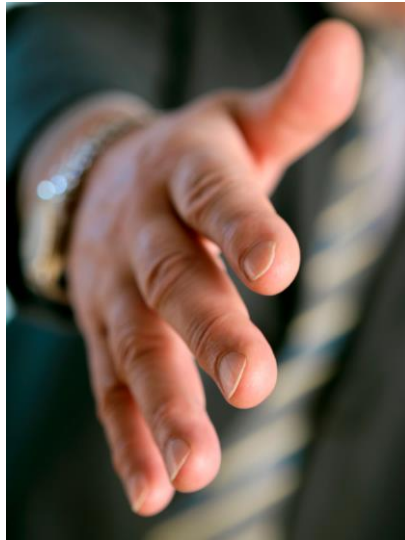


Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune.



Afrapportering april kvartal 2010

Antal henvendelser til borgervejlederfunktionen 2. kvartal:

Samlet antal henvendelser				
	april	maj	juni	I alt
2010	175	208	247	630
2009	125	144	186	455

Af de 630 henvendelser er der rejst 39 sager:

Rejste sager i borgervejlederfunktionen 2. kvartal				
	april	maj	juni	I alt
2010	12	11	16	39
2009	9	13	17	39

Møder i 2. kvartal:

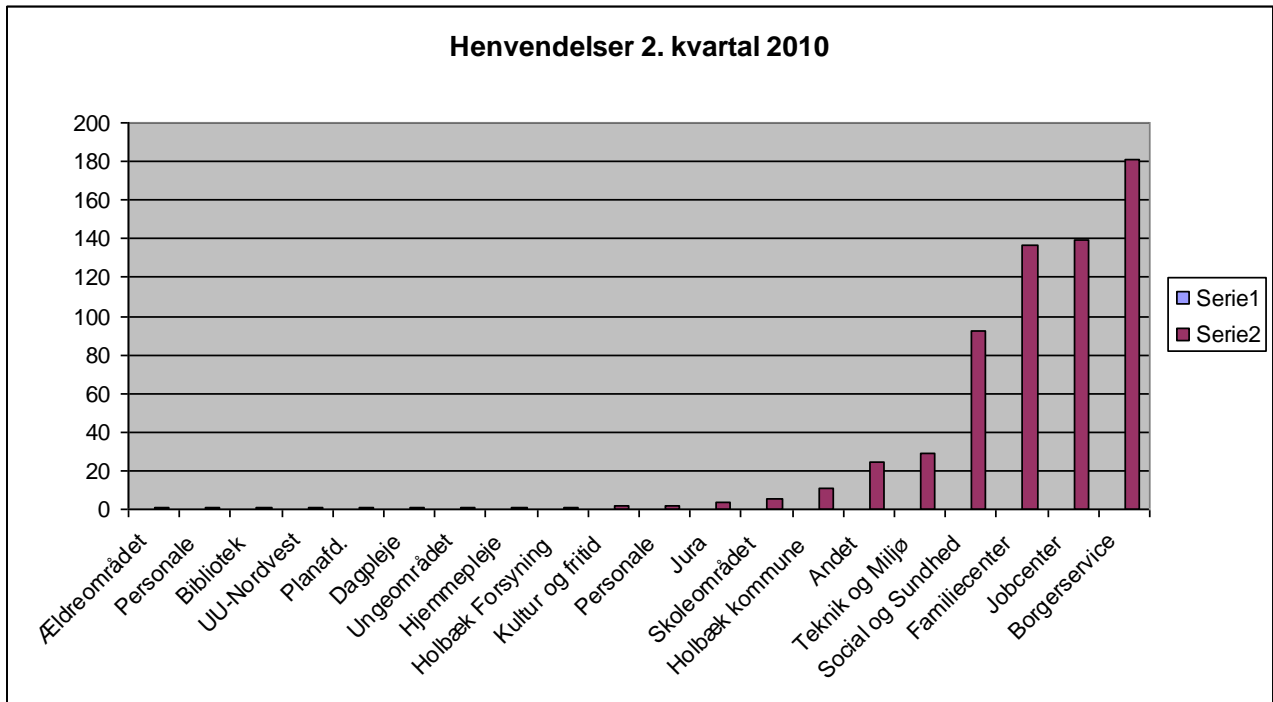
Møder i Borgervejlederfunktionen	69
Hjemmebesøg *	8
Bisidderfunktion*	8
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v.	10
Personligt fremmøde uden aftale	116
Møder i alt	211

*Fordelt på afdelinger:

Hjemmebesøg: Social- og Sundhedscentret 6, Jobcentret 1 og Borgerservice 1.

Bisidder: Familiecentret 5, Teknik & Miljø 1, Jobcentret 1 og Social- og Sundhedscentret 1.

Grafisk opgørelse over henvendelser:



De 630 henvendelser fordelt på afdelinger og tal:

Ældreområdet	1	Personale	2
Personale	1	Jura	4
Bibliotek	1	Skoleområdet	5
UU-Nordvest	1	Holbæk kommune	11
Planafd.	1	Andet	24
Dagpleje	1	Teknik og Miljø	29
Ungeområdet	1	Social og Sundhed	92
Hjemmepleje	1	Familiecenter	137
Holbæk Forsyning	1	Jobcenter	139
Kultur og fritid	2	Borgerservice	181

Af de 630 henvendelser var de 431 af kategorien lette, som er afklaret uden oprettelse af sag.

De lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 41 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 3 henvendelser af kategorien a-f) Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning
- 1 henvendelse af kategorien b) Rådgivning om juridiske rettigheder og eventuelle yderligere klagemuligheder.
- 53 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.
- 194 henvendelser af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
- 137 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

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

Der blev oprettet 39 sager i dette kvartal, der fordeler sig som:

12 sager af kategorien c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårnkude	4 sager i Borgerservice 4 sager i Jobcentret 2 sager i Familiecentret 2 sager i Social- og Sundhedscentret
27 sager af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser / enheder / medarbejdere i organisationen på grundlag af henvendelser fra borgere.	9 sager i Borgerservice 8 sager i Jobcentret 5 sager i Familiecentret 3 sager i Social- og Sundhedscentret 1 sag i Skoleområdet 1 sag i Børnekonsulentcentret

6 sager er lukket i 2. kvartal:

Afdeling	emne/sagsforhold	Afgørelse	Dialog genskabt
Jobcentret / SAC	Klage over sagsbehandling	Beklagelse / taget til efterretning	Dialog genskabt
Jobcentret	Afslag ledighedsydelse	Borger medhold i Statsforvaltning	
Jobcentret	Sanktion kontanthjælp	Borger medhold i Statsforvaltning	
Skoleområdet	Ønske om anden skole	Efterkommet	Dialog genskabt
Social og Sundhed	Afslag på kaution ældrebolig	Borger fik ændret afslag	Dialog genskabt
Familiecentret	Støtte efterskole, aktindsigt	Bevilget / aktindsigt givet	Dialog genskabt

Iagttagelser og ideer/forslag til refleksion og overvejelse.

- Vigtigheden af god rådgivning og vejledning – ”vejledningspligten”, eventuelt med hjælp af tolk, specielt når afgørelser har store konsekvenser for borgeren, der ikke forstår indholdet i breve med afgørelser eller det danske sprog, når der samtales.
- Hjælp til ADHD unge, - der kun har været lidt kendt i ”systemet” og stort set har klaret tilværelsen med hjælp fra forældre. Det er svært for dem at finde den rette hjælp, når de skal ud i verden. (uddannelse, bolig, forsørgelse m.v.)
NB: Dette forbedres måske nu, hvor indsatsen til unge med særlige behov flyttes fra Familiecentret til Socialcentrets voksenafdeling.
- Det er en god service og hjælp til borgeren, hvis der i selve klagevejledningen skrives den konkrete dato for hvornår klagen skal være besvaret og returneret til pågældende afdeling.

I dag skrives ofte:

”klagen skal besvares indenfor en frist af 4 uger fra modtagelsen.”

Herved kan der opstå tvivl om hvornår klagefristen udløber.

- Forslag/ide om at udenlandske kvinder, der i forbindelse med skilsmisse etc. underskriver en erklæring med status som enlig - hvilket udløser forhøjet sociale ydelser - får udleveret en kort beskrivelse på sit eget sprog, der oplyser hende om, hvad denne underskrift betyder – og de konsekvenser det har, hvis hun efterfølgende ikke er reelt enlig.

Desuden:

En del borgere udtrykker, at den behandling de har fået ikke virker som om, at Holbæk Kommune vil lytte til dem, forsøge at forstå og hjælpe eller inddrage dem.

Sagsbehandling/forløb herunder møder opleves nærmere som en kamp om, hvordan borgeren kan afvises.

Der har været en del henvendelser fra familier, hvor der har været problemer med kontakt og dialog til Familiecentret. Det skal nævnes at Familiecentret efterfølgende har været hurtig til at give tilbagemelding på disse henvendelser og fået genskabt dialogen til familierne.

Forløb i Jobcentret kan virke uoverskuelige og meget langvarige. Borgeren kan have svært ved at se sammenhængen og fornuften i det der tilbydes, de forløb der skal gennemføres eller i andre tilfælde, hvor der intet sker.

Om det er på grund af tidspres, manglende eller utilstrækkelig kommunikation eller det handler om borgerens manglende forståelse for sin egen sag, skal være usagt, men det er noget vi ofte hører.

Jobcentret har gennemført kursus i Forvaltningsloven for alle sine medarbejdere, hvilket har været et af de emner, der har været drøftet i vores fælles møder. Det kan anbefales at andre myndighedsafdelinger laver lignende tiltag.

Borgervejledningen har 12. august 2010 udsendt skrivelser ”Om god forvaltningsskik”, en vejledning til Forvaltningsloven med kommentarer og sagsflow.

Skriftet er udarbejdet i Borgervejledernetværket i Danmark og kan benyttes af alle interesserede i organisationen.

Borgervejledningen har ligeledes anbefalet at Forvaltningsloven indgår i introduktionskurser af nye medarbejdere i Holbæk Kommune.

Holbæk den 12. august 2010

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.