

Borgervejlederfunktionens årsrapport 2009



Borgervejlederfunktionen har kontor på Rådhusvej 1, 1 sal tv.

I et demokrati tager myndigheden borgerne og deres klager og behandling alvorligt. I borgervejlederen har borgerne en uafhængig opmand, der kan hjælpe dem til at overskue klagesystemet ligesom de har mulighed for at få en uvildig vurdering af deres klage eller drøftelse af deres sag.

Herudover kan borgervejlederen hjælpe borgeren med at forstå informationer, rådgive, belyse og uddybe kommunens serviceniveau, henvise til rette instans og formidle kontakt til enheder, medarbejdere i Holbæk Kommune, herunder medvirke til at skabe dialog mellem disse.

Borgervejlederen skal medvirke til at være garant for at borgerne behandles med anstændighed og omtanke.

Viden om uhensigtsmæssig behandling, fejl og iagttagelser skal bruges til organisationen Holbæk Kommunes fortsatte læring og udvikling, således at dette undgås fremover.

Det er Borgervejlederfunktionens opgave at gøre borgernes oplevelser synlige og hjælpe forvaltningerne med viden, der kan give anledning til ændringer hvis der er forhold, der ikke er hensigtsmæssige etc.

Borgervejlederen er ansat af Byrådet, og kan overtage borgerklager rettet til Byrådets politikere, medvirke til sikring af retssikkerheden ved samspil mellem borgere og administration samt iværksætte undersøgelser.

Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune blev etableret med virkning fra 1. januar 2007 i henhold til beslutning truffet af Byrådet den 29. november 2006 i forbindelse med kommunesammenlægningen.

Åbningstiden for personlige henvendelser kan ske dagligt i tidsrummet fra kl. 10.00 og frem til kl. 14.00.

Almindeligvis er kontoret og telefonerne åben fra kl. 08:30 til 15:00, hvor der kan bestilles tid til samtale, også udenfor den almindelige åbningstid.

Der er udover borgervejlederen en administrativ medarbejder på kontoret. Adgangsforholdene til kontoret er ikke gode for gangbesværede, hvorfor der kan aftales møde andet sted, herunder i borgerens eget hjem.

Der er knyttet servicemål 1.14 og servicekvalitet 1.14.1 til området, som sidst er revideret og godkendt i Byrådet den 28. oktober 2009. Disse kan læses på Holbæk Kommunes hjemmeside.

Der er afgivet 4 kvartalsrapporter/afrapporteringer til Byrådet i 2009, således at Byrådet løbende har kunnet følge henvendelser og sager i borgervejlederfunktionens arbejde. Byrådet har taget denne afrapportering til efterretning og godkendt dens form.

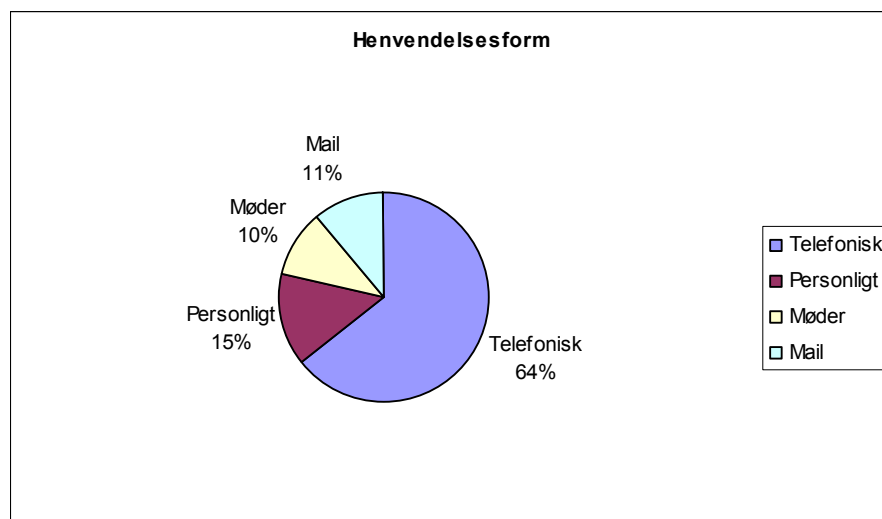
Henvendelser til borgervejlederfunktionen i 2009 samt 2008 til sammenligning.

Det følgende er en opgørelse af henvendelser, sager m.v. Denne faktaopgørelse stammer fra det daglige ajourførte system.

	2009	2008	2009 Lettere henv.	2009 Undersøgende henv.
1. kvartal	390	191	271	122
2. kvartal	455	188	250	204
3. kvartal	476	*14	345	129
4. kvartal	466	190	337	129
	1787	583	1203	584

*) I 3. kvartal 2008 var daværende borgervejleder gået på pension, og funktionen bemandet med adm. medarbejder.

Henvendelsesformerne har været telefoniske henvendelser, personligt fremmøde, planlagte møder, skriftlige henvendelser, mail eller breve:
Se nedenstående:



Som det ses har der været rigtig mange henvendelser i 2009. Opgørelsen er lavet ud fra de samme principper som i 2007 og 2008.

Dog er alle henvendelser, der handler om folk, der er gået forkert, skal i retten, finde motorkontor, have straffeattest m.v. ikke medtaget.

Det skal bemærkes, at der kan være flere henvendelser fra samme borger. Enten på grund af en ny problemstilling eller på grund af nye oplysninger eller udvikling i sagen.

Henvendelser 2009 fordelt på følgende afdelinger:

	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.	
Socialcenter	39	36	57	49	49	86	48	64	48	27	21	17	541
Jobcenter	26	28	49	24	33	43	19	46	46	33	55	28	430
Borgerservice	18	10	20	17	29	28	26	39	16	32	37	25	297
Andet *		11	21	9	15	8	10	11	10	3	8	5	111
Familiecentret	2							1	26	26	26	11	92
Holbæk kommune	8	19			2	2	3	7	6	5	16	14	82
Teknik og miljø	5	1	5	7	2	2	3	8	14	9	10	6	72
Skoleområdet +A – kl.				3	2	3	1	5	1	10	7	1	33
Holbæk Forsyning		1	3	7	3	1		1	3	2	2		23
Ressource				3	5	9							17
Jura og ejendom	3	5	1		2				1		3		15
Øvrige Inst.	5	3	3							1	1		13
Kultur			5			1				2	3		11
Ældre				2			3	1			1		7
Hjemmeplejen						2				1	1	3	7
Soc. + job.	2			3	1								6
SAC								2	4				6
Børnekonsulent											3	1	4
Ungeområdet									1	2			3
Tandpleje										1	1	1	3
Ukendt	2												2
Pleje og omsorg											2		2
Soc. + borg.	1												1
Dialogmøde								1					1
Byrådet				1									1
UU- Nordvest					1								1
DGI						1							1
Borgmester								1					1
Borgervejleder												1	1
CSU											1		1
Soc. Psyk.											1		1
HR og Personale		1											1
	111	115	164	125	144	186	113	187	176	154	199	113	1787

NB: Der er sket afdelingsændringer i Socialcentret i 2009 og nye afdelinger er opstået.

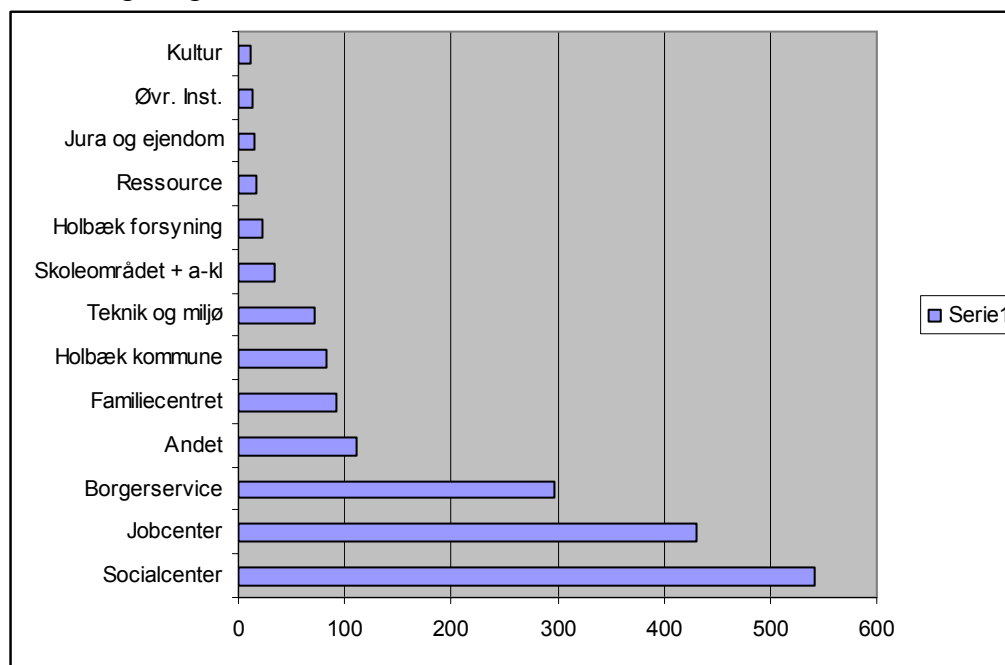
*) Andet dækker over henvendelser, hvor der er henvist til myndigheder udenfor Holbæk Kommunes regi f.eks. samvær, opholdstilladelse, skilsmisse m.v.

Det er de store afdelinger med megen borgerkontakt, såsom Borgerservice, Jobcentret, Socialcentret og fra august 09, Familiecentret, der modtages flest henvendelser eller forespørgsler til, hvilket er ganske naturligt i forhold til deres store borgerkontakt.

Der ses dog nogle problemstillinger som ofte går igen, disse nævnes under kritiske forhold.

Året har været præget af Socialcentrets problemer, specielt i forhold til børn og unge, såsom manglende kontakt/handling i alvorlige sager, - et forhold som nu er blevet belyst i KKK - analysen. På baggrund af denne er der nu taget administrative og politiske initiativer til at få ændret organiseringen, bemanningen m.v., hvorfor det ikke yderligere skal kommenteres herfra, idet disse initiativer må forventes, at forbedre dette trængte område.

Fordelingsdiagram for henvendelser > 10 i 2009:



Samlet antal sager i 2009:

	Jan.	Feb.	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.	i alt		Sager i 2008
Socialcenter	11	6	7	3	6	7	3	3	3	1	1	1	52		19
Jobcenter	7	8	6	2	4	5	3	9	4	7	8	1	64		22
Teknik og miljø	2	2	2	1			1	1	2		1		12		8
Jura og ejendom	1												1		1
Borgerservice			2		1	3	1	3		1	3	2	16		9
IKT			1										1		1
Holbæk forsyning				1					1		1		3		2
Byråd				1									1		2
Ressource				1	1	2							4		
Kultur & fritid					1					1			2		
Holbæk kommune								1					1		
Familiecentret									5	3	1		9		
Børnekonsulent											1		1		
Skoleområdet											2		2		
Pleje omsorg												1	1		2
Sager i alt													170		66

9,5 % af henvendelserne har ført til egentlige sager, som er forhold der kræver nærmere undersøgelse, udredning og afgørelse.

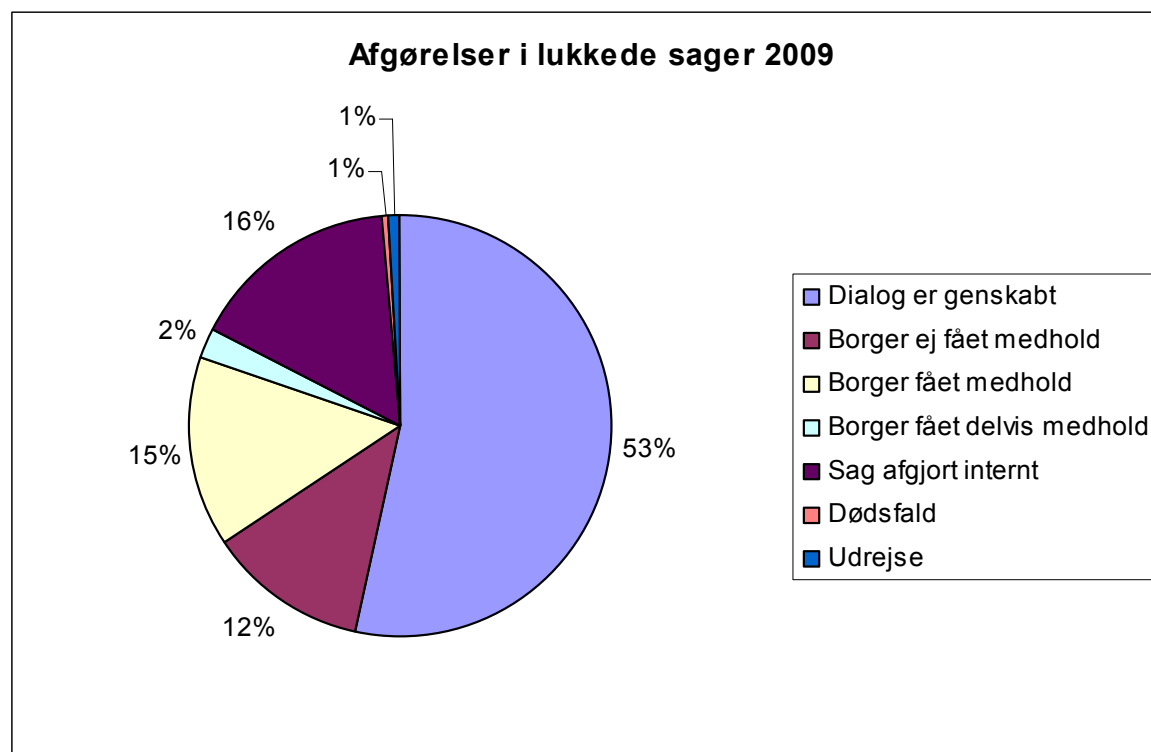
Antal sager der er lukket efter afgørelser m.v. i 2009.

Dialog er genskabt	73
Borger ej fået medhold	17
Borger fået medhold	20
Borger fået delvis medhold	3
Sag afgjort internt	22
Dødsfald	1
Udrejse	1
I alt	137

De lukkede sagers afgørelser fordelt som % viser tydeligt, at mange sager handler om at få skabt eller genskabt dialogen mellem borgeren og Holbæk Kommune. Dette er et af borgervejlederfunktionens indsatsområder og vigtigt i forhold til borgerens oplevelse af kommunens service, borgerens inddragelse og forståelse for kommunens afgørelser.

Mange henvendelser og sager starter med, at borgeren er vred med baggrund i afslag m.v., ofte rettet mod den medarbejder, der har givet dette. Heldigvis ender langt de fleste forløb med, at der er skabes forståelse for afgørelserne i forhold til lovgivningens mulighed, yderligere dialog og dermed sikres den eventuelle videre sagsbehandling. En del afgørelser afprøves ved anke til anden instans, således at borgeren/eller kommunen bliver sikker på, at der ikke er foregået noget forkert.

Borgervejlederfunktionen opleves ikke generelt som en klagecentral for borgerne, men mere som en instans, der kan lytte, hjælpe og medvirke til udredning og fortsat samarbejde - uden at blive sagsbehandlende.

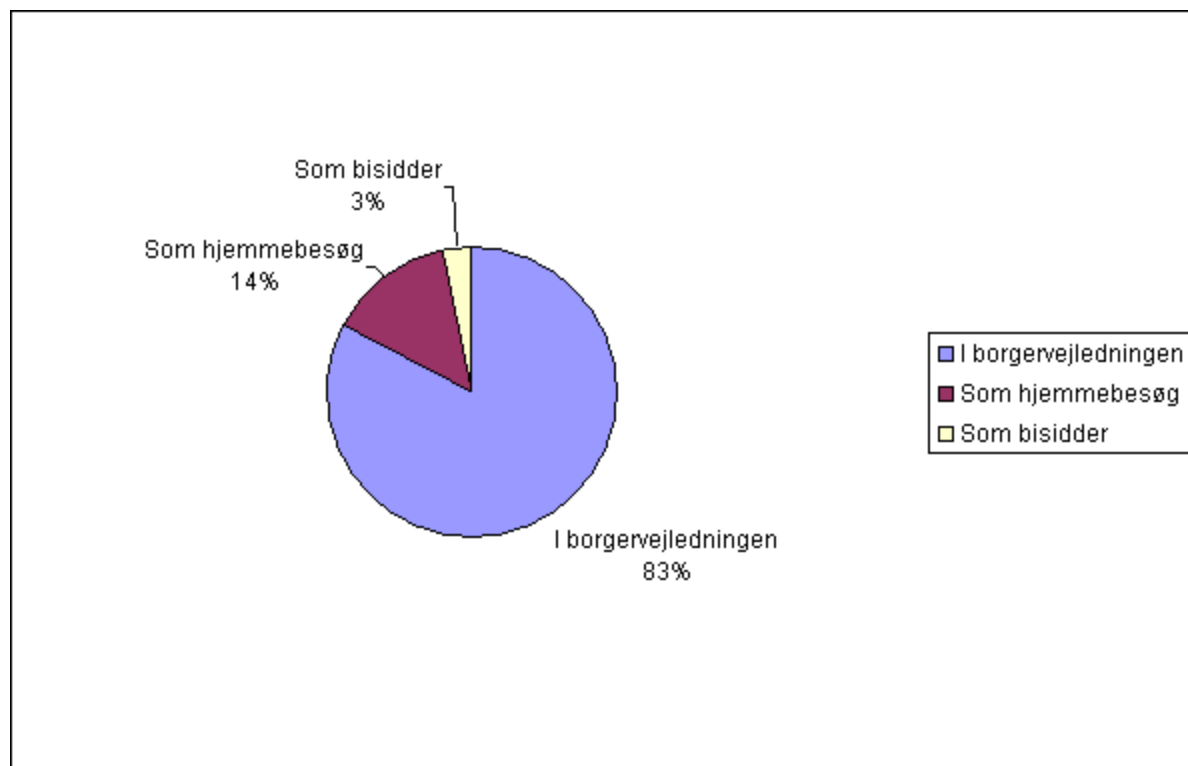


De 16 % hvor sagen er afgjort internt er sager, der ikke er endt i klage/ankesystemet, og kunne som sådan betegnes som dialog genskabt.

Det er positivt at der er vilje og forståelse til at ændre på forhold, der ikke er korrekte. Samtidig er det vigtigt, at der er sager, der går videre i anke/klagesystemet, således at det afgøres om praksis holder.

Møder med borgere afholdt i 2009.

I	
borgervejledeerfunktionen	237
Som hjemmebesøg	41
Som bisidder	9



Møder i organisationen Holbæk Kommune m.v.

Der er afholdt 3 møder med Jobcentret, 2 møder med Socialcentret, 2 møder med Borgerbutikken, 2 møder med Teknik og Miljø, 1 møde med Familiecenteret, 1 møde med Ungdomsområdet, 1 med Distriktspsykiatrien.

Herudover har Borgervejledeerfunktionen deltaget i Chefgruppemøder, Borgervejledernetværket, Feriefonden samt stillet medarbejder til rådighed ved EU – valg, kommunevalg og efterfølgende fintælling.

Kritiske forhold.

I kvartalsrapporterne er der gjort opmærksom på forskellige forhold, som er iagttaget fra borgervejlederfunktionens arbejde med henblik på refleksion og eventuelt ændring af procedurer og adfærd. Derfor skal denne årsrapport ses i sammenhæng med de 4 kvartalsrapporter.

Af kritiske forhold/områder som er oplevet i 2009 skal kort nævnes:

- Manglende kontakt og svar på borgernes henvendelser til Socialcentret, specielt den daværende Børne- og Ungeafdeling, - et forhold som efter omlægningen til Familiecentret i august opleves som forbedret
- Manglende kvittering til borgere på henvendelse til Holbæk Kommune i forbindelse med fremsendelse af breve og mails
- Breve / dokumentation, der bliver væk ved fremsendelse til Holbæk Kommune
- Telefonsystemet, hvor det for borgerne kan være svært at komme igennem, manglende tilslutning af telefonsvarer
- Manglende besvarelse af mails samt beskeder lagt på telefonsvarer
- Lang besvarelsestid på ønske om aktindsigt
- Meget lange udredningsforløb i forhold til afklaring af forsørgelsesgrundlag, hvor der ikke for borgeren er fastlagt et tidsperspektiv f.eks. i forhold til ansøgning om førtidspension, herunder overgangen fra barn til voksen for handicappede

Afslutning:

Det er positivt, at flere afdelinger arbejder med den skriftlige information til borgerne. Det kan ligeledes konstateres, at myndigheden på forskellige områder lever op til kravet om at medsende anke/klagevejledning ved afslag, således at borgeren har mulighed for at få sin sag remonstreret/anket.

Der er en del borgere, der er svære at håndtere for den enkelte medarbejder. Borgervejlederfunktionen hjælper i nogle af disse sager i forhold til at være bisidder eller holde kontakten på borgerens vegne (med fuldmagt).

Borgervejlederfunktionen har skabt kontakt mellem borgere, der nærmest er meldt ud af samfundet og Holbæk Kommune. Nogle gange er det sket ved borgerens egen henvendelse til borgervejlederfunktionen, andre gange er det sket efter henvendelse fra Politiet eller familien.

I forbindelse med organisationsændringen skal der findes en ny form for dialog og videndeling, således at dialog kan sikres i forhold til direktionen, det nye chefniveau og de enkelte afdelinger. Dette med henblik på refleksion og læring på baggrund af de iagttagelser og den viden borgervejlederfunktionen får kendskab til gennem mødet med borgerne i Holbæk Kommune - borgere der som udgangspunkt ikke henvender sig i borgervejlederfunktionen på baggrund af tilfredshed med Holbæk Kommune.

Det skal bemærkes, at borgervejlederfunktionens iagttagelser og oplevelser udelukkende stammer fra det udsnit af borgere, der henvender sig.

Det skal bemærkes, at samarbejdet med de enkelte afdelinger og medarbejdere er forløbet upåklageligt i 2009.