

Borgerrådgiverens årsberetning 2014.



Borgerrådgivningen i Holbæk Kommune har eksisteret siden den 1. januar 2007 efter beslutning truffet af Byrådet den 29. november 2006 i forbindelse med kommunesammenlægningen.

Borgerrådgiveren er ansat af Byrådet og kan overtage og udrede borgerklager rettet til Byrådets politikere og medvirke til sikring af retssikkerheden i samspil mellem borgere og administration samt iværksætte egne undersøgelser.

Byrådet, de politiske udvalg, direktion, chefgruppen samt afdelinger kan invitere borgerrådgiveren til dialog m.v. om arbejdsområdet.

Borgerrådgivningens kontor er ved siden af Byrådssalen, Rådhusvej 1, 1. tv. 4300 Holbæk, hvor det smukke gamle Rådhus deles med 2 afdelinger af Børnekonsulentcentret.

Kommunens borgere kan ringe for en aftale eller komme ind fra gaden og få råd og vejledning vedrørende en aktuel sag eller hjælp til at finde den rigtige afdeling, medarbejder etc.

Borgerrådgivningens åbningstid for personlige henvendelser er mandag til onsdag i tidsrummet mellem kl. 10.00 til kl. 14.00, torsdage mellem kl. 10.00 til kl. 16.00 og fredage fra kl. 10.00 - 13.00 samt efter aftale. Det sidste betyder, at borgere kan komme udenfor alm. åbningstider, hvis det passer bedre i forhold til deres arbejde etc.

Adgangsforholdene til kontoret er ikke nem for gangbesværede, men der er etableret elevator i 2013, så alle nu kan komme op i huset. Endelig er det muligt at få borgerrådgiveren på et hjemmebesøg.

I borgerrådgiveren 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 samt en

drøftelse af deres sag/forløb med råd og vejledning.

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren til at forstå informationer, belyse og uddybe kommunens serviceniveau, henvise til rette instans og formidle kontakt til enheder og medarbejdere i Holbæk Kommune samt medvirke til at skabe dialog mellem disse, hvis ting går i hårdknude.

Borgerrådgiveren er **ikke** sagsbehandler og ej heller en myndighed, der træffer afgørelser, men er en funktion, der kan medvirke som mediator og konfliktløser.

Borgerrådgivningen indgår i et landsdækkende netværk, som fortsat bliver større.

Det er borgerrådgiverens opgave at gøre borgernes oplevelser synlige for organisationen Holbæk Kommune og hjælpe de forskellige afdelinger med viden, der kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer, hvis der er procedurer og handlinger, der ikke er hensigtsmæssige eller korrekte.

Det sker i direkte kontakt med afdelinger, ledere, afdelingsledere og medarbejdere. Dels i løbende kontakt i forbindelse med henvendelser fra borgere, men også i planlagte og aftalte møder med de afdelinger, der har stor borgerkontakt.

Der udarbejdes årsberetning, og det følgende er en opgørelse over årets aktiviteter i Borgerrådgivningen opgjort i tal og grafer samt bemærkninger og anbefalinger.

Borgerrådgivningen:

Der er i 2014 udsendt følgende skrivelser fra Borgerrådgivningen:

- Folder om Borgerrådgivningen 2014
- Borgerrådgiverens årsberetning for 2013

Nyansat Borgerrådgiver pr. 1. maj 2014.

Som det forhåbentlig er bekendt er der ansat ny Borgerrådgiver pr. 1. maj 2014.

I den forbindelse kan der være en vis usikkerhed med hensyn til registrering og dermed en vis forsigtighed med at sammenligne registreringer med tidligere år.

Borgerrådgiveren vil, hvilket den nye organisationsopbygning også påkræver, finde en ny optimal måde at registrere på i 2015.

Selve beretningen er i 2014 opbygget i en prosa- og bilagsdel. De enkelte oversigter/statistikker er samlet i bilagsdelen.

Kommentarer til datamaterialet:

Samlede antal 1. gangs henvendelser til borgervejledningen i 2014.

Antallet af henvendelser i 2014 er faldet til 1203 mod 1414 henvendelser i 2013.

Det kan ved mindre analyse konstateres, at den nye Borgerrådgiver ikke har registreret 1. gangs henvendelser fra organisationen og samarbejdspartnere udenfor organisationen i samme omfang som tidligere Borgerrådgiver. Dette kan sammenholdt med ”skift på posten” anses som årsag.

Møder i 2014/ 2013.

Antallet af møder var i 2014 808 mod 892 i 2013.

Også her ses et fald. Specielt ses det største fald i møder med organisationen og personligt fremmøde. Dette fald anses til at hænge uløseligt sammen med faldet i 1. gangs henvendelser. Desuden anses det for sandsynligt, at den nye Borgerrådgiver har en yderligere dialogisk tilgang til den enkelte medarbejder i organisationen og den enkelte borger end tidligere. Det medfører, at flere sager er håndteret/afsluttet ved direkte dialog med den enkelte medarbejder og der derefter er fundet en lovgivningsmæssig korrekt løsning/afgørelse på og som borgeren har modtaget med stor tilfredshed

Møder med tolk.

Der er afholdt 31 møder med tolkebistand igennem året. 28 af disse har borgeren anvendt egen tolk/ven.

Førstegangshenvendelser fordelt på afdelinger:

Bemærkninger:

Da 1. gangs henvendelser generelt er faldet sker faldet naturligvis i alle afdelinger hvilket også fremgår. Det eneste område hvor der er sket en stigning er i andet-henvendelser. Igen skal der udvises forsigtighed i forbindelse med sammenligninger mellem de enkelte år. Borgerrådgiveren har valgt ikke at sætte procentangivelse på, da en procentangivelse kan være meget misvisende grundet forholdsvis små tal på de enkelte afdelinger.

*Andet dækker over de mange henvendelser, der vedrører forhold udenfor Holbæk Kommunes myndighedsområde. Forhold som den enkelte borger har haft svært ved at finde ud af, hvorfor de henvender sig. Det kan f.eks. være henvendelser om samvær, retshjælp, skatteskema, gældsanering Udbetaling Danmark etc. Henvendelser vedr. Retten og Politiet er næsten stoppet. Grundet skift på posten og registrering, kan rettelige Holbæk sager være registreret under andet.

Antal oprettede sager i 2014.

Der blev i 2014 oprettet 103 sager. De 85 var klagesager og de resterende 18 var formidlingssager. Til sammenligning blev der i 2013 oprettet 111 klagesager og 16 formidlingssager.

Modsat gik det med antal notatsager som i 2014 har været 523 mod 484 i 2013. Notatsager er henvendelser, som har krævet en nærmere undersøgelse eller udredning – uden at det har været en klage. Disse sager har ført til afklaring og/eller dialog genoprettet.

Det bekræfter måske tilgangen til usikkerheden om forsigtighed med sammenligning samt påstanden om Borgerrådgivningens yderligere tilgang til dialog.

Lukkede sager i 2014.

Der er lukket 99 sager i løbet af året. Det skal bemærkes, at på grund af den lange sagsbehandlingstid vedr. klager i Ankestyrelsen, er nogle af de lukkede sager fra 2012 og 2013.

Antallet er lukkede sager er i sammenligning med 2013 steget med 8.

Samtidig kan det af materialet ses, at antallet af sager, hvor borger ikke har fået medhold er steget fra 22 til 41.

Det **kan** betyde kvalificering i forhold til sagsbehandlingen, men igen skal der tages forbehold for den beskrevne usikkerhed i forhold til ændringer i personalesammensætningen i Borgerrådgivningen og generel registrering.

Der henvises til bilag vedr. de 99 lukkede sager fordelt på afdelinger, emne og udfald.

Dialog/samarbejde:

Borger/administration:

Kommunikation/dialog mellem borger og Holbæk Kommune er også i 2014 et område, der giver udfordringer:

- Det gælder såvel den mundtlige som den skriftlige kommunikation, hvor medarbejderen skal sikre, at borgeren forstår dialog.
- Breve bør gøres så læsbare og forståelige som muligt i forhold til modtager.
- Der bør gives svar/kvittering på alle henvendelser (mails og breve) og ringes tilbage til borger, hvis besked er lagt på svarer eller mail fra Omstillingen.
- Flere borgere udtrykker at blive ”talt ned til”/irettesat. Al kommunikation bør ske på en høflig og ordentlig måde, så borgeren oplever sig forstået, respekteret og godt behandlet.
- Tolk bør benyttes, hvis det kan medvirke til bedre dialog og forståelse.
- En opstramning/italesættelse af telefon- og kalenderkulturen ???
- Gældsrådgivning for borgere med økonomiske problemer kunne være et stort aktiv.
- Flere borgere oplever at såvel elektronisk post som papirpost ikke modtages/registreres. Post forsvinder!

Borger/Borgerrådgivning:

Borgerrådgivningen tilstræber at modtage den enkelte borger med respekt og forståelse.

Udgangspunktet er, at borgeren henvender sig fordi borgeren har et problem og ikke for at forstyrre. Borgeren skal føle at blive modtaget som et unikt menneske.

Det peger de tilbagemeldinger vi får fra borgerne også på, men vi har opmærksomhed på, at man som ansat i en offentlig organisation altid kan gøre tingene på en anderledes, mere hensigtsmæssig og bedre måde. Vi er her for borgeren!

Borgerrådgivning/administration:

Den nye borgerrådgiver har oplevet en god og venlig modtagelse i hele organisationen og der opleves en generel forståelse for eksistensen og opgaveløsningen.

Oplevelsen ved ny tiltrædelse og iagttagelser i den efterfølgende periode var en oplevelse af en meget søjleopdelt organisation, hvor der ikke var optimal kommunikation mellem de enkelte afdelinger og vilje til indsigt og kommunikation mellem medarbejdere i de enkelte søjler. Det medførte at borgere efter kontakt til en fejlagtig afdeling selv måtte forsøge at finde rette vej til rette afdeling eller kontakte Borgerrådgivningen. I den anledning ser Borgerrådgivningen frem til den nye organisationsopbygning –

Kerneopgaverne er den værdi, kommunen vil skabe for og med borgere og virksomheder.

Det forventes at den enkelte medarbejder træffer afgørelse/beslutning og står ”på mål” for beslutningen.

Det er i den forbindelse vigtigt med fokus på, at organisationsopbygning og ombygning ikke automatisk medfører bedre borgerservice, men at borgerservice afhænger af den enkelte medarbejders ”mindset”.

Generelt foregår den daglige dialog med afdelinger og medarbejdere. Problemer og oplevelser tages op med de respektive afdelinger og ledelser, når behovet er til stede. Der er i 2014 aftalt og gennemført faste møder med Familiecentret, Socialcentret, Arbejdsmarkedscentret og Borger- og Organisationservice.

Samarbejdet / kontakten og dialogen til organisationen opleves fra Borgerrådgivningens side, som stort set uproblematisk. Mange henvendelser har ført til hurtige og smidige afklaringer/løsninger og eller forståelse til gavn for både borger og administration.

Borgerrådgiveren som bisidder opleves herfra som værende et aktiv for både den enkelte borger, men også for medarbejderen/afdelingen.

Det er fortsat meget positivt, at Familiecentret har fået en fast person, der tager sig af behandlingen af klager samt henvendelser, hvor borgere ikke kan komme igennem til sagsbehandler og eller få svar på deres ansøgning/spørgsmål.

Bemærkninger og kritiske områder:

Ved henvendelser, hvor borgere søger om overlevelseshjælp, opleves en forbedring i forhold til tidligere, hvor der kunne gå op til 3 uger før de fik en afgørelse. I de sager henvender borgeren sig løbende til både borgerrådgivningen og Ydelseskontoret, hvilket giver unødige afbrydelser i flere afdelinger (tidsrøvere).

Mange henvendelser har været vedr. langvarige forløb, hvor borgeren har været af den opfattelse, at der var gang i en førtidspensionssag etc., hvilket ikke nødvendigvis er tilfældet. Derfor er det vigtigt, at den enkelte borger oplyses om og forstår, hvad det er der sker i borgerens forløb.

I forbindelse med de langvarige forløb har der været urimelige lange ventetider til møder i rehabiliteringsteamet. Det ser dog ud til at ekstramøder har medført forbedring.

De lovgivningsmæssige tidsfrister (§50, aktindsigt) bør overholdes, men det sker ikke altid. I de tilfælde, hvor det af forskellige årsager ikke kan overholdes, bør borgeren have besked.

Det er ved fremsendelse af post vigtigt, at posten registres og fremsendes rette person/afdeling.

Når borgeren skal opleve sig set, hørt og respekteret er der plads til forbedring i kommunikationen mellem borger og medarbejdere i Holbæk Kommune.

Folkeskolereformen fylder blandt borgerne meget. Specielt fylder den inkluderende folkeskole. Såvel administration som presse og Borgerrådgivning har været involveret i sager vedrørende børn med dysleksi (ordblindhed). Efter Ankestyrelsens afgørelse i disse sager er der behov for refleksion i folkeskolen over hvornår indsatsen iværksættes, hvilken indsats der skal iværksættes og hvilke hjælpemidler/kurser/støtteforanstaltninger der skal tilbydes elev/forældre.

Anbefalinger:

Kommunikation mellem borger og Holbæk Kommune er stadig et område, der giver udfordringer:

- Det gælder både den mundtlige såvel som den skriftlige kommunikation, hvor medarbejderen skal sikre, at borgeren forstår dialog.
- Der bør strammes op på postmodtagelse/postfordeling/postregistrering generelt i organisationen.
- Breve bør gøres så læsbare og forståelige som muligt i forhold til modtager.
- Der bør gives svar/kvittering på alle henvendelser (mails og breve) og ringes tilbage til borger, hvis besked er lagt på svarer eller mail fra Omstillingen.
- Al kommunikation bør ske på en høflig og ordentlig måde, så borgeren oplever sig forstået og godt behandlet.
- Tolk bør benyttes, hvis det kan medvirke til bedre dialog og forståelse.
- En opstramning/italesættelse af telefon- og kalenderkulturen kunne ønskes.
- Gældsrådgivning for borgere med økonomiske problemer kunne være et stort aktiv.
- Tidsfristen for gennemførelse af § 50 undersøgelse i Familiecenter bør overholdes.
- Anmodning om og tidsfrist for aktindsigt bør overholdes

Borgerrådgivningen den 10. april 2015

Lis Møller
Adm. medarbejder

Per Timm Jensen
Borgerrådgiver