

Borgerrådgiverens årsberetning 2015.



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 for borgeren i samspil med administrationen. Desuden kan Borgerrådgivningen 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 Børnekonulentcentret og fra 2015 også fagcentret for Læring og Trivsel.

Kommunens borgere kan ringe for en aftale eller komme ind fra gaden og få råd og vejledning vedrørende en aktuell 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 blev i 2013 forbedret ved etablering af elevator, så alle nu kan komme op til Borgerrådgivningen. 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 er gået i hårdknude.

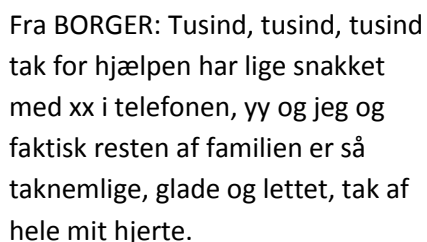
Borgerrådgiveren er **ikke** sagsbehandler og ej heller en myndighed, der træffer afgørelser, men er en funktion, der kan medvirke som mediator og konfliktløser.

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

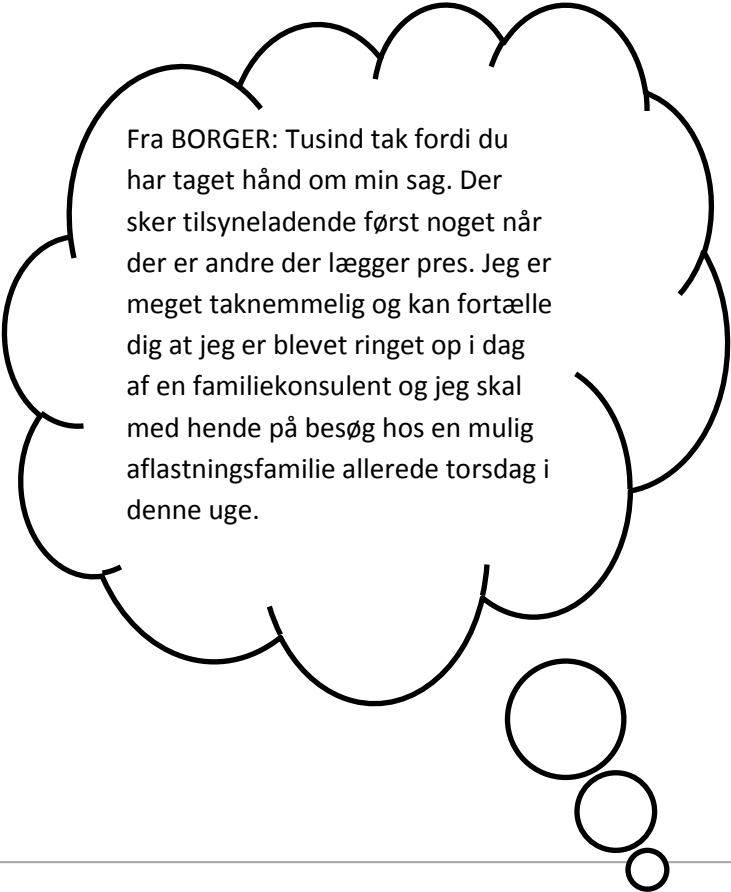
Det er borgerrådgiverens opgave at gøre borgernes oplevelser synlige for organisationen Holbæk Kommune og hjælpe de forskellige afdelinger med viden, der kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer, hvis der er procedurer og handlinger, der ikke er hensigtsmæssige eller korrekte.

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.

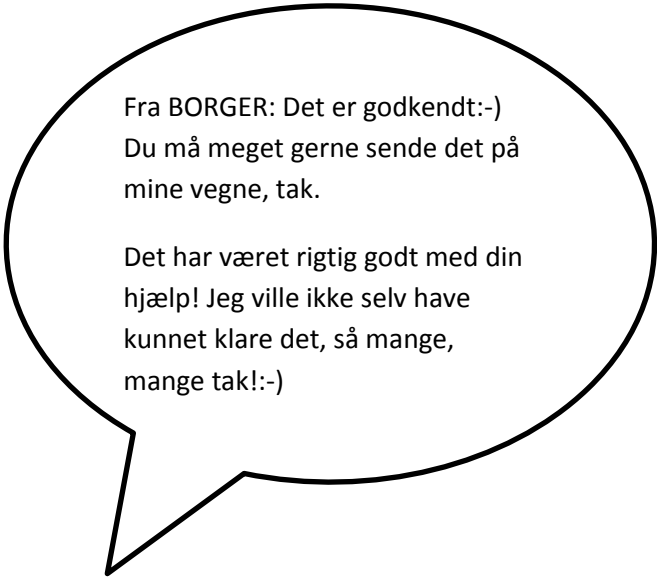
Der udarbejdes årsberetning, og det følgende er en opgørelse over årets aktiviteter i Borgerrådgivningen opgjort i tal og grafer samt bemærkninger og anbefalinger.



Fra BORGER: Tusind, tusind, tusind tak for hjælpen har lige snakket med xx i telefonen, yy og jeg og faktisk resten af familien er så taknemlige, glade og lettet, tak af hele mit hjerte.

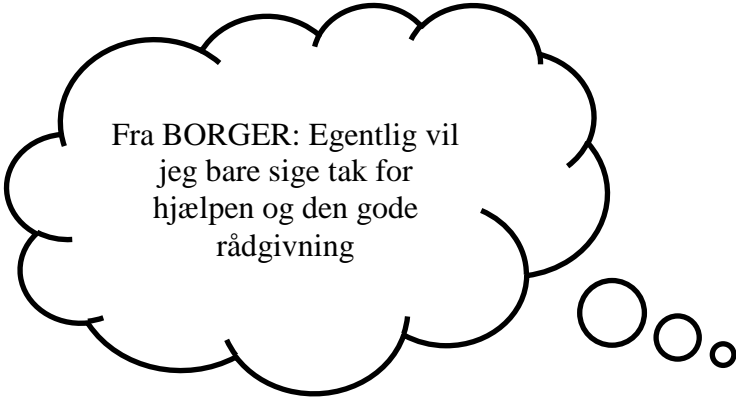


Fra BORGER: Tusind tak fordi du har taget hånd om min sag. Der sker tilsyneladende først noget når der er andre der lægger pres. Jeg er meget taknemmelig og kan fortælle dig at jeg er blevet ringet op i dag af en familiekonsulent og jeg skal med hende på besøg hos en mulig aflastningsfamilie allerede torsdag i denne uge.

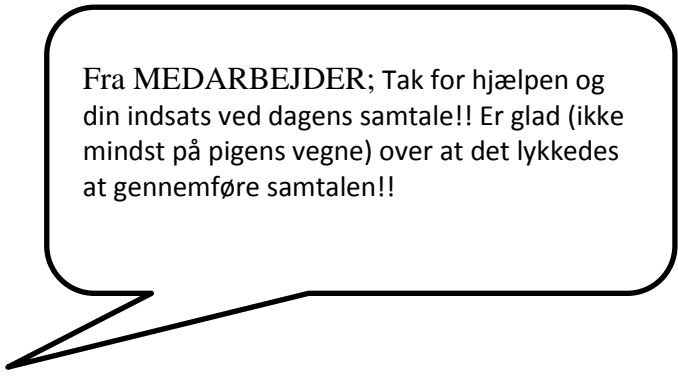


Fra BORGER: Det er godkendt:-)
Du må meget gerne sende det på mine vegne, tak.

Det har været rigtig godt med din hjælp! Jeg ville ikke selv have kunnet klare det, så mange, mange tak!:-)



Fra BORGER: Egentlig vil jeg bare sige tak for hjælpen og den gode rådgivning



Fra MEDARBEJDER; Tak for hjælpen og din indsats ved dagens samtale!! Er glad (ikke mindst på pigens vegne) over at det lykkedes at gennemføre samtalen!!

Borgerrådgivningen:

Der er i 2015 udsendt følgende skrivelser fra Borgerrådgivningen:

- Folder om Borgerrådgivningen
- Borgerrådgiverens årsberetning for 2014

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

Årsberetning 2015 er dermed den første "hele" udarbejdede årsberetning af nuværende Borgerrådgiver.

1. januar 2015 var dagen for påbegyndelse af den nye organisationsstruktur og Holbæk Kommune som en stærk medspiller for den enkelte borger, virksomheder og øvrige samarbejdspartnere.

I den anledning er datamaterialet, som proklameret i årsberetningen for 2014, tilpasset den nye organisation.

Selve beretningen er, som i 2014 ligeledes opbygget i en prosa- og bilagsdel i 2015. De enkelte oversigter/statistikker er samlet i bilagsdelen.

Ny organisation og En Stærk Medspiller pr. 1. januar 2015:

Pr. 1. januar 2015 blev den nye organisation og En Stærk Medspiller søsat.

Analyser, dialoger og tanker omkring en optimal organisation var tilendebragt d. 1. januar 2015 og den nye organisation var en realitet.

Det medførte i forhold til Borgerrådgivningen et problem i forhold til sammenlignelighed mellem finansårene i forbindelse med årsberetning til Byrådet. Det blev der allerede i årsberetningen for 2014 henledt opmærksomhed på. I årsberetningen for 2015 skal man derfor være forsigtig med sammenlignelighed, hvilket der i talmaterialet også er gjort opmærksomt på.

En Stærk Medspiller blev ligeledes besluttet og implementeringen blev iværksat pr. 1. januar 2015.

En Stærk Medspiller har været et af de punkter, som chefgruppen for kerneområderne og Borgerrådgivningen har haft som fast punkt i deres kvartalsvise møder.

Der er fra alle sider udtrykt stor tilfredshed med denne drøftelse, som forhåbentlig har været medvirkende til de tiltag der indtil dato er iværksat.

Borgerrådgivningen kunne også glæde sig over at være inviteret med som paneldeltager til Trio mødet d. 10.9.2015. På dette møde udtrykte Borgerrådgivningen:

- ✚ Optimal kommunikation, gensidig forståelse og respekt er afgørende for et samspil mellem borger og medarbejder og det er desværre ikke altid tilfældet.
- ✚ Ønske om en personlig indkaldelse fremfor en brevskabelon/standardbrev og en præcisering af hvad mødets formål er?
 - Dagsorden, formål og antal deltagere til mødet skal være kendt af begge parter – Borger og medarbejder bliver derved hinandens stærke medspillere!

- ✚ Mindset hos den enkelte medarbejder omhandler simpelthen - kulturændring. Borger ønsker, at blive betragtet ligeværdigt, respektfuldt og absolut ikke at blive talt ned til.
- ✚ Forventning om, at den enkelte medarbejder kom ud af sin komfort zone.
- ✚ Når dialogen er i gang skal begge parter være opmærksomme på, hvorfor vi er udstyret med 2 ører og en mund – Du skal lytte det dobbelte af hvad du taler!
- ✚ Borgerrådgivningen kunne ønske mindset hos medarbejderen, som nedenstående illustrerer:
 - ✚ Det tog mere end 430 år at bygge domkirken i Milano. Det fortælles, at en mand kom rejsende fra Rom og på sin rundtur i byen passerede den store byggeplads, hvor der sad tre stenhuggere. Han gik hen til den første stenhugger og spurgte: ”Hvad laver du?”. ”Det kan du vel se. Jeg hugger sten!”, lød svaret. Da manden ikke følte, at han havde fået svar på sit spørgsmål, gik han hen til den anden stenhugger og spurgte: ”Hvad laver du?”. ”Jeg hugger sten. Det er et hårdt arbejde, men det giver mig brød på bordet, så jeg kan forsørge min familie!”.
 - Den rejsende følte stadig ikke, at han havde fået tilstrækkeligt svar på sit spørgsmål, så han henvendte sig til den tredje stenhugger og spurgte: ”Hvad laver du?”. ”Jeg bygger en katedral til ære for Gud. Et sted, hvor mennesker, der er faret vild, kan finde ro og styrke. Et sted, som vil stå i tusind år!”.

Kommentarer til datamaterialet:

Samlet antal 1. gangs henvendelser til borgervejledningen i 2015:

Antallet af henvendelser i 2015 er faldet til 922 mod 1203 henvendelser i 2014.

Faldet kan skyldes en måske ændret registrering og det faktuelle i, at Borgerrådgivningen ikke har haft udleveret oplysningsfolder til biblioteker m.fl. i samme stil som tidligere år. Baggrunden har været, en måske for stor tro på den digitale udviklings muligheder for borgeren og det faktum, at rigtig mange oplysninger om Borgerrådgivningen figurerer på Holbæk Kommunes hjemmeside. Det må i den anledning erkendes, at mange borgere der søger hjælp i Borgerrådgivningen også har et problem i forhold til digitalisering.

Borgerrådgivningen har allerede handlet på konstateringen/erkendelsen og udleveret foldere til aktuelle instanser.

En anden forklaring kan være, at Hovsa Holbæk er blevet mere kendt hos borgerne og at Hovsa Holbæk har opnået mulighed for erfaringsudvekslingsmøder med administrationen.

Sidst men ikke mindst skal det selvfølgelig påpeges, at organisationsændringen, ombygningen af Borgerservice samt indsatsen med En Stærk Medspiller kan have haft afsmittende virkning.

Borgerrådgivningen ønsker dog og vil anbefale, at afvente årsredegørelse for 2016 for at se om udviklingen/tendensen fortsætter.

Møder i 2015/ 2014:

Antallet af møder var i 2015 757 mod 808 i 2014.

Her ses til gengæld en stigning, når opgørelsen holdes op mod faldet i 1. gangs henvendelser. Hvis antallet af møder skulle afspejles i faldet af førstegangshenvendelser ville antallet af møder medføre 632 møder, men Borgerrådgivningen har deltaget i 757 møder.

Der ses dermed sammenhæng i Borgerrådgiverens tilgang til dialogisk tilgang og styring, som i forhold til stillingsopslag og ansættelsessamtale blev udtrykt som ønskeligt.

Desuden kan det konstateres, at sagerne har udviklet sig til mere komplekse sager, som medfører væsentlig flere møder i forbindelse med den enkelte henvendelse og ønske om Borgerrådgivningens deltagelse som bisidder (jf. antal bisidderopgaver).

Bisidderfunktion:

I 2015 er antallet af møder med Borgerrådgivningen som bisidder steget til 100 møder mod 44 i 2014. Dette igen på trods af fald i antal henvendelser.

Bisidderopgaverne har primært været i forbindelse med borgeres møde med Jobcenter, Familiecenter og Skoleområdet.

Udover antagelsen og konstateringen af at sagerne i 2015 er mere komplekse, at borgerne måske er blevet mere bevidste om muligheden for bisidderfunktion og den dialogiske tilgang til opgaverne, kan den forholdsvis voldsomme stigning ikke entydigt forklares. Komplekse sager kræver dialog!

Mægling:

Borgerrådgivningen har i enkelte tilfælde forsøgt mægling mellem Holbæk Kommune og borgere og må konstatere en optimeret meningsudveksling og genoptagelse/revurdering af sagen.

Flere medarbejdere opfordrer ligeledes i komplekse sager borgeren til at anvende Borgerrådgivningen som bisidder og der udtrykkes generelt tilfredshed fra alle parter.

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 af bilaget.

Holdes opgørelsen op mod faldet i 1. gangs henvendelser, kan der konstateres en stigning i henvendelser på ”andet”, på pensionsområdet og på skoleområdet. Reelt fald ses på henvendelser vedr. jobcenter og ydelsesområdet. Henvendelser på øvrige områder er antallet af henvendelser stationært.

Der skal dog udvises stor forsigtighed i forbindelse med sammenligninger mellem de enkelte år grundet organisationsændringen. 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 henvendelser, der vedrører forhold udenfor Holbæk Kommunes myndighedsområde. Forhold som den enkelte borger har haft svært ved at finde ud af, og derfor henvender sig. Det kan f.eks. være henvendelser om samvær, retshjælp, skatteskema, gældsanering, Udbetaling Danmark etc. Henvendelser vedr. Retten og Politiet er næsten stoppet.

Antal oprettede sager i 2015:

Antallet er steget set i forhold til faldet i antal henvendelser. Der blev i 2015 oprettet 103 sager. De 76 var klagesager og de resterende 27 var formidlingssager. Til sammenligning blev der i 2014 oprettet i alt 85 klagesager og 18 formidlingssager.

I 2015 har der været 508 notatsager mod 523 i 2014, hvilket også her er en forøgelse i forhold til faldet i antal henvendelser.

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 usikkerhed og forsigtighed med sammenligning, påstanden om Borgerrådgivningens yderligere tilgang til dialog samt kompleksiteten i de henvendelser der modtages.

Lukkede sager i 2014:

Der er lukket 103 (ja, det er det samme som antal oprettede sager!) sager i løbet af året. Det skal bemærkes, at 13 af disse sager går tilbage til 2013. Den resterende del (90 sager) hidrører fra 2014 og 2015. Det opleves som om Ankestyrelsens sagsbehandlingstid er formindsket.

Antallet af lukkede sager er i sammenligning med 2014 steget fra 99 til 103.

36 sager er afgjort ved dialogisk tilgang. Det har været og er Borgerrådgivningens tilgang altid at forsøge at løse en formodet fejlagtig afgørelse ved dialog. Dette er drøftet på møder med chefgruppen for kerneområderne og det var der fuldt ud tilslutning til i sommeren 2015.

Den dialogiske tilgang foregår ved, at Borgerrådgivningen, når borgeren henvender sig med en klage, analyserer problematikken og hvis der anses sandsynlighed for at borgeren har ret opfordres til løsning via dialogisk tilgang. Reelt betyder det, at Borgerrådgivningen foreslår borgeren, at Borgerrådgivningen tager kontakt til administrationen for at drøfte problematikken. Som nævnt er der via den tilgang løst 36 klager. Administrativt medfører det en ikke ubetydelig tidsbesparelse. Sagen er løst dialogisk!

Samtidig kan det af materialet ses, at antallet af sager, hvor borger ikke har fået medhold er faldet fra 41 til 28. Forklaringen kan være, at det, ved den dialogiske tilgang borger og Borgerrådgivning imellem, tydeliggøres, at borgeren ikke vil få medhold i sagen med baggrund i tidligere ankeafgørelser. I visse tilfælde opfordres til møde med administrationen som afstedkommer erkendelse hos borgeren i at beslutningen er korrekt. Borgeren fremsender i de tilfælde ikke klage og undgår derved at ”tabe” sagen.

Der henvises i øvrigt til bilag vedr. de 103 lukkede sager fordelt på afdeling, emne og udfald.

Dialog/samarbejde:

Borger/administration:

Kommunikation/dialog mellem borger og Holbæk Kommune er også i 2015 et område, der giver udfordringer:

- Det gælder såvel den mundtlige, som den skriftlige kommunikation, hvor medarbejderen skal sikre, at borgeren er orienteret om dagsordenen og forstår den efterfølgende dialog.
- Breve bør gøres så læsbare og forståelige som muligt i forhold til modtager. Det kræver sandsynligvis, at de nuværende skabeloner analyseres med henblik på fokus på den, for borgeren, personlige afgørelse og indeholdende mindre kancellisprog.
- 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/mistænkeliggjort. Al kommunikation bør ske på en høflig og ordentlig måde, så borgeren oplever sig forstået, respekteret og godt behandlet.
- Gældsrådgivning for borgere med økonomiske problemer kunne være et stort aktiv.
- Ved beslutning om ændret indkomstgrundlag for en borger, kunne borgeren indkaldes til en mundtlig orientering om beslutningen med samtidig opfordring til at få tilrettet skat, boligsikring m.m.

Borger/Borgerrådgivning:

Borgerrådgivningen tilstræber at modtage den enkelte borger med respekt, anerkendelse 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 en unik borger.

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:

Borgerrådgivningen oplever en god og venlig modtagelse i hele organisationen og der opleves en generel forståelse for eksistensen og opgaveløsningen.

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

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. Der var i 2015 aftalt og gennemført faste møder med centrene Alle kan bidrage, Læring og trivsel, Uddannelse til alle og Aktiv hele livet.

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

Bemærkninger og kritiske områder:

I forbindelse med den politiske behandling af Borgerrådgivningens årsredegørelse for 2014 blev der i udvalget for Klima og Miljø udtrykt ønske om en præcisering i beretningen af, hvilke områder bemærkningerne omhandlede. Dette er forsøgt opfyldt i nedenstående.

Alle kan bidrage:

- Ved henvendelser, hvor borgere søger om overlevelseshjælp eller anden akut hjælp, opleves en forbedring i forhold til tidligere, hvor der kunne gå op til 3 uger før borgeren fik en afgørelse.
- 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 var tilfældet. Derfor er det vigtigt, at den enkelte borger oplyses om og forstår, hvad der sker i borgerens forløb/sag.
- I forbindelse med de langvarige forløb har der været urimelige lange ventetider til møder i rehabiliteringsteamet. Det ser ud til at afholdelse af ekstramøder har medført forbedring og kortere ventetid.
- Der konstateres i flere tilfælde manglende tilbagemeldinger på henvendelser fra borgere.
- Oplevelsen i Borgerrådgivningen, med borgere som på den ene eller anden måde er i vanskeligheder og som har tilknyttet en støtte-kontakt-person, er i visse tilfælde, at borgeren ikke får den nødvendige støtte eller at støtte-kontakt-personen ikke er i besiddelse af de nødvendige kompetencer.

Læring og trivsel:

- De lovgivningsmæssige tidsfrister (§50, aktindsigt) er i 2015 absolut ikke overholdt. Dette er administrationen opmærksomme på og har i nov. 2015 iværksat tiltag til forbedring.
- Der konstateres i flere tilfælde manglende tilbagemeldinger på henvendelser fra borgere.
- Borgeren udtrykker af og til ønske om at foranstaltninger i familien i større grad koordineres af sagsbehandler med henblik på helhedsorienteret sagsbehandling.
- Folkeskolereformen og strukturændringerne fylder også i 2015 meget blandt borgerne. Specielt fylder den inkluderende folkeskole. Såvel administration som Borgerrådgivning har været involveret i sager vedrørende børn med dysleksi (ordblindhed) og børn med andre diagnoser. Efter Ankestyrelsens afgørelse i disse sager er der også i 2015 behov for refleksion hos lederne i Folkeskolen over, hvornår indsatsen iværksættes, hvilken indsats der skal iværksættes og hvilke hjælpemidler/kurser/støtteforanstaltninger der skal tilbydes elev/forældre.

Vækst og bæredygtighed:

- På Holbæk Kommune hjemmeside er der mulighed for at ”give et praj” i forbindelse med huller i asfalt m.m. Der opleves altid hurtig reaktion på disse henvendelser.

Hele organisationen:

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

Anbefalinger:

- Kommunikation mellem borger og Holbæk Kommune er stadig et område, der giver udfordringer og som der, i henhold til En Stærk Medspiller, skal arbejdes videre med.
- Det bør sikres, at Støtte-Kontakt-Personer er orienteret optimalt i forhold til opgaven og at de har de rette kompetencer til at løse opgaven.
- Medarbejdere skal sikre, at borgeren er orienteret om dagsordenen og forstår den efterfølgende dialog.
- Breve bør gøres så læsbare og forståelige som muligt i forhold til modtager. De nuværende skabeloner bør analyseres med henblik på
 - fokus på den, for borgeren, personlige afgørelse/henvendelse
 - Mindre kancellisprog.
- 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/mistænkeliggjort. Al kommunikation bør ske på en høflig og ordentlig måde, så borgeren oplever sig forstået, respekteret og godt behandlet.
- Gældsrådgivning for borgere med økonomiske problemer kunne være et stort aktiv. Alternativt at borgeren, ved beslutning, som medfører ændret indkomstgrundlag, blev indkaldt til en mundtlig orientering om beslutningen med samtidig opfordring til at få tilrettet skat, boligsikring m.m. Det ville medføre mindre frustration hos borgeren og måske mindre fremtidig offentlig gæld for borgeren.
- Kommunikationsformen mellem borger og Familiecenter i komplekse sager bør overvejes.
- Tidsfristen for gennemførelse af § 50 undersøgelse i Familiecenter bør overholdes.
- Anmodning om og tidsfrist for aktindsigt bør overholdes.
- Oplevelsen for borger af adskilt budget Skoler og Familiecenter imellem bør ikke forekomme. Der anbefales helhedsorienteret sagsbehandling uden økonomiske diskussioner og absolut ikke i borgerens overværelse (Centeret Læring og trivsel bør fremtræde som ét samlet center).
- Serviceniveau og tidspunkt for tildeling af IT-rygsæk anbefales justeret så IT-rygsæk evt. udleveres/tildeles når det, ved test i 3. klasse konstateres, at eleven har læsevanskeligheder (dysleksi).

Borgerrådgivningen den 11. februar 2016

Lis Møller
Adm. medarbejder

Per Timm Jensen
Borgerrådgiver