

Administrationens opfølgning/handleplaner/bemærkninger som følge af Borgerrådgiverens rapport for 2018

Borgerrådgiverens bemærkninger	Initiativer/bemærkninger
<p>Alle kan Bidrage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nyt positivt tiltag i ydelsesafdelingen. - Lang ventetid i ydelsesafdelingen. - Tilbage melding på borgers henvendelse. - Fritagelse af 225 timers reglen. 	<p>Det glæder os, at den direkte kontakt samt Åben Rådgivning bliver modtaget positivt af borgerrådgiveren. Vi forventer at videreføre begge tiltag i 2019.</p> <p>I 1-3 2018 kvartal har Ydelsesservice har overholdt de sagsbehandlingsfrister, som er udmeldt på kommunens hjemmeside. I 4. kvartal er det korrekt, at Ydelsesservice har haft længere sagsbehandling på enkeltansøgninger. Sædvanlig sagsbehandlingsfrist er 2 uger, men særligt i november og december 2018 har der været en sagsbehandlingsfrist op til 4 uger. Op til lukkedagene imellem jul og nytår var alle ansøgninger behandling både om løbende forsørgelse som ansøgning om enkelt ydelser.</p> <p>Selve ansøgningen om overlevelseshjælp bestræber Ydelsesservice at sagsbehandle hurtigst muligt og inden for en uge.</p> <p>I 2019 forventer vi, at svartiderne kan overholdes, således som det fremgår af Holbæk Kommunes hjemmeside. Sagsbehandlingsfristen for behandling af overlevelseshjælp fremgår ikke med en særskilt sagsbehandlingsfrist. Dette vil vi tilføje oversigten fremadrettet med en sagsbehandlingsfrist på en uge.</p> <p>Manglende tilbagemelding til borger er ikke i orden, også selvom det skyldes medarbejders sygdom. Ledelsen vil tage problemstillingen op og arbejde på at sikre en tilfredsstillende arbejds gang.</p> <p>Både jobcenter og Ydelsesservice har en rolle her. Problematikken ses særligt i de tilfælde, hvor der skal foretages en partshøring, før der fx træffes afgørelsen om evt. nedsættelse af eller bortfald af ydelse. Det er i de tilfælde, at borgeren ringer til Ydelsesservice, der må henvise til sagsbehandleren i Jobcenteret, idet det er sagsbehandleren, der kan vurdere, hvor vidt borgeren kan omfattes af</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Anvendelse af kursusmidler på medarbejdere i Jobcentret. - Kontanthjælp i helt op til 10-15 år. - Borgerens møder - AKBIs yderligere kommentarer 	<p>arbejdskravet på 225 timer. AKBI er enig i, at vi fortsat skal arbejde på en smidigere løsning samt have fokus på vejledningsindsatsen. AKBI har i 2018 arbejdet på at styrke vejledningsindsatsen – også omkring 225-timers-reglen. Det er en opgave, vi vil fortsætte med at have fokus på i 2019.</p> <p>Måltrettet opkvalificering er højt prioriteret både i 2018 og 2019. I AKBI glæder vi os over, at borgerrådgiveren oplever, at vores indsats begynder at bære frugt.</p> <p>Borgere, som har modtaget ydelse i tre år eller længere, prioriteres både af Kommunalbestyrelsen og af AKBI. Der er fortsat for mange borgere på kanten af arbejdsmarkedet, og AKBI fortsætter i 2019 indsatsen med at flere kontanthjælpsmodtagere i gruppen enten kommer i ordinært job, fleksjob eller afklares til anden ydelse.</p> <p>Som borgerrådgiveren skriver, beskrives dagsordenen for mødet i dag i de fleste tilfælde i mødeindkaldelsen.</p> <p>Særligt vedr. tolkning. Det fremgår af borgerrådgiverens rapport: <i>"Der er i 2018 stort set ikke rekvireret tolke. Størsteparten af møder med borgere med begrænset danskundskaber foregår enten på engelsk, via en god ven til borgeren eller anden form for gensidig forståelse."</i> For AKBI gælder dog, at der i samtaler med integrationsborgere altid bliver indkaldt tolk til samtlige samtaler, der har myndighedskaraktter. Dette fordi vi skal sikre os, at borgeren har forstået den vejledning og de oplysninger, der bliver givet. Til den åbne rådgivning hver tirsdag eftermiddag er der også altid indkaldt to tolke til at tolke vejledning på arabisk og tigrinya.</p>
<p>Aktiv hele Livet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sagsbehandlingstid i.f.m. hjælpemidler 	<p>Der arbejdes måltrettet på at nedsætte sagsbehandlingstiden, så de fastsatte sagsbehandlingstider overholdes samtidig med, at dokumentationskrav overholdes. Der er bl.a. ansat en ekstra terapeut. På grund af implementering af</p>

	<p>nyt IT-system, må der dog forventes pres på sagsbehandlingstiderne den kommende tid.</p>
<p>Læring og Trivsel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manglende respons og beslutninger - Råd og vejledning - Samlet sagsbehandling - Borgerrådgiverens dialog med Børneindsatsen - Børn med diagnoser 	<p>I efteråret 2018 blev der igangsat et praksiseftersyn af Børneindsatsen og samarbejdet med skoler og dagtilbud. Praksiseftersynet har fokus på nuværende praksis på udvalgte områder samt udvikling/ændring hvor der viser sig behov. En del af borgerrådgivernes bemærkninger ligger i tråd med de udfordringer som praksiseftersynet har vist og som der pt arbejdes på at finde løsninger på. Borgerrådgiveren blev desuden interviewet i efteråret 2018 i opstarten af praksiseftersynet.</p> <p>Et af de konkrete tiltag, som er kommet ud af praksiseftersynet er, at der fremover skal arbejdes systematisk med 'feedforward' blandt alle medarbejdere i Børneindsatsen. Det betyder at medarbejderen hele tiden sikrer, at borgeren ved, hvad de næste skridt i processen. Et andet konkret tiltag i praksiseftersynet er at gennemarbejde den nuværende proces for visitation. I dette arbejde vil bemærkningen fra Borgerrådgiveren vedr. visitation medtages.</p> <p>Der er fokus på en generel opkvalificering af det faglige niveau på §§ 41 og 42 i form af kurser. Derudover er der fokus på at styrke kvaliteten i arbejdet gennem juridisk deltagelse i møder og drøftelser.</p> <p>Et centralt element i praksiseftersynet er at omsætte visionen 'en plan, en familie, en rådgiver' til praksis. Det har medført at der pt arbejdes med at optimere sags- og arbejdsgange på myndighedsområdet i Børneindsatsen.</p> <p>Ingen kommentar</p> <p>BUF er et kvalificeringsfora, der skal afklare om barnets udfordringer er af psykiatrisk karakter (og dermed skal til visitation i psykiatrien) eller om barnets udfordringer skal håndteres i vores eget system.</p> <p>Dem, der kan henvise til BUF, er psykolog (fra PPR, en privatpraktiserende eller anden form for psykolog), rådgiverne eller praktiserende læge. Hvis man som borger ikke er i kontakt med nogle af</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Kontakt/tilbage melding - Borgerrådgiverens dialog med folkeskolerne - Inklusion/fravær 	<p>disse faggrupper, kan man derfor henvende sig til egen læge. Børneindsatsen er sammen med psykiatrien i gang med at se på, hvordan det fremtidige BUF-samarbejde skal fungere.</p> <p>Metoden om 'feedforward' (beskrevet ovenfor) skal sikre at kontakt og tilbage melding fungerer tilfredsstillende.</p> <p>Ingen kommentar</p> <p>I 2018 er der igangsat et fraværprojekt i samarbejde mellem skoler og Børneindsatsen. Formålet med projektet er udvikle og afprøve konkrete tiltag målrettet børn med massivt skolefravær. Arbejdet er forankret i PPR, men udviklingen skal ske i tæt dialog med skolerne.</p>
<p>Uddannelse til Alle Unge</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mange involverede personer omkring den unge - Samarbejde UU, sagsbehandler, botilbud og CSU imellem - Sagsbehandlingen 	<p>Der er ofte i denne type sager brug for en tværgående indsats, som involverer flere fagligheder. Vi arbejder på at borgeren kan have en koordinerende sagsbehandler og i nogle tilfælde, hvor der ikke er en sagsbehandler vil der være mulighed for at få en kontaktperson (fra 2020)</p> <p>I den konkrete sag er der tale om en misforståelse mellem parterne. Det er beklageligt. Vi benytter anledningen til at gennemgå vores arbejdsgange og snitflader, så gentagelser undgås.</p> <p>Det er en bevist strategi, at sagsbehandlerne skal tro på, at borgeren 'kan' og derfor skal vi selvfølgelig også have fokus på borgere, der ikke kan. Inddragelse af evt. bisidder er en god ide og tages til efterretning.</p>
<p>Kultur og fritid</p>	<p>Ingen bemærkninger</p>
<p>Vækst og Bæredygtighed</p>	<p>Ingen bemærkninger</p>