

Borgervejlederfunktionen

Afrapportering

2007

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

Der er til borgervejlederen udarbejdet servicemål og servicekvalitet.

Af disse fremgår bl.a. at borgervejlederen har følgende opgaver:

- Vejledning i forståelse af information og afgørelser fra den kommunale organisation
- Rådgivning om juridiske rettigheder og eventuelle yderligere klagemuligheder
- Rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når sager er gået i hårdknude samt sikring af fortsat dialog parterne imellem
- Uddybning af indholdet i kommunens vedtagne beskrivelser af serviceniveauer, kvalitetsstandarder, svartider og lignende
- Henvisning/formidling af kontakt til rette instans; dvs. enheder og medarbejdere i den kommunale administration

Disse opgaver er præsenteret for overordnede ledere i Holbæk Kommune med opfordring til at videreformidle til alle medarbejdere.

Dette er bl.a. sket på baggrund af usikkerhed hos kommunens ansatte i relation til borgervejlederfunktionens indhold.

Fysisk har funktionen fundet sted fra Administrationscentret, Jernbanevej 6, 4300 Holbæk indtil 16. marts 2007 og fra denne dato udøves funktionen fra Rådhusvej 1, 1. sal tv. (Politistationen), hvor der er etableret permanent kontor.

Åbningstiden for personlige henvendelser er daglig fra 10 – 14, hvor der tillige kan bestilles tid til samtale udenfor åbningstiden.

Da adgangsforholdene til kontoret ikke er god for gangbesværede, kan det aftales at borgeren ekspederes på Jernbanevej 6 hvor der er elevator, alternativt at mødet finder sted i borgerens hjem. Møde i borgerens hjem er i 2007 sket 2 gange.

Funktionen varetages af:

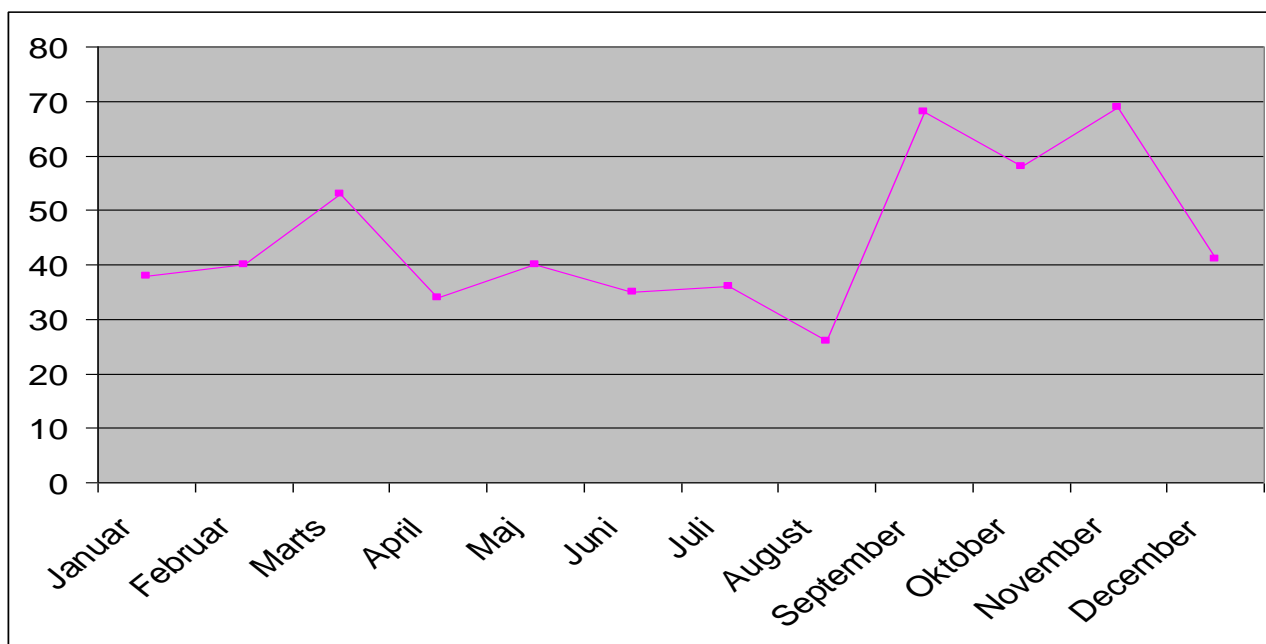
Borgervejleder Torben Rasmussen - Telefon: 7236 5588 – Email: tr@holb.dk
Sekretær Linda Schäffer – Telefon: 7236 5587 – Email: lisc@holb.dk

Der annonceres ugentlig i dagspressen om funktionen.

Der er i 2007 afgivet kvartalsvis afrapportering.

I de foretagne registreringer er optalt de emner der er blevet rejst, idet en borgerhenvendelse i nogle tilfælde indeholder flere emner.

I 2007 har der på denne baggrund været rejst i alt 539 sager. Månedsvist er de fordelt som nedenstående.



Mange af henvendelserne har været præget af vejviseropgaver, idet mange borgere har haft mange problemer med at komme igennem til kommunens sagsbehandlere. Som det blev anført i første kvartalsrapportering ville det være nødvendigt at indskærpe og opprioritere medarbejdernes kultur i forbindelse med anvendelse af de elektroniske kommunikationshjælpemidler.

Der blev i løbet af april kvartal taget initiativ til forbedring af den telefonservice der ydes borgerne, hvilket har resulteret i udarbejdelse af en telefonservice, der imødekommer de mange problemer der især har været i starten.

Denne service blev fuldt integreret den 15. august 2007 og den vil såvel indadtil i organisationen som udadtil forbedre oplysningerne om den enkelte medarbejders fravær m.v.

Dette initiativ vil virke selvforstærkende og mindske antallet af borgere der til stadighed irriteres over den service der gives.

Det må imidlertid stadig konstateres at nogle borgere ikke i tilstrækkeligt omfang bliver kontaktet på baggrund af afgivne telefonbeskeder eller mails.

En del henvendelser især i første halvår må også tilskrives kommunesammenlægningen idet mange sager har været berostillet i 2. halvår 2006 og afventet dannelsen af de nye organisationer. Herudover har den interne organisering ikke været på plads fra start af Holbæk kommune.

Flere borgere henvender sig i stigende grad for at få hjælp til udarbejdelse af klager over manglende bevillinger især på hjælpemiddelområdet. På det grundlag har der

været flere tilfælde af samtaler som grundlag for indgivelse af klager til Statsforvaltningen.

I løbet af 2007 har byrådet på baggrund af enkelte sager besluttet, at en sådan hjælp skal indgå i borgervejlederens arbejdsopgaver. Denne praksis er ikke mindst dannet på baggrund af praksis i andre kommuner med borgervejleder/rådgiverfunktion.

Ifølge servicemål 1.6 om besvarelse af henvendelser fra borgere fremgår byrådets mål om besvarelser af såvel telefoniske som skriftlige henvendelser.

Yderligere kendskab til og indskærpelse af dette servicemål blandt kommunens medarbejdere vil virke selvforstærkende og dermed mindske antallet af forespørgsler fra borgerne om deres sager. Flere sagsbehandlere efterlever ikke disse regler, hvorfor disse bør indgå i enhedernes drøftelse af besvarelser. Effektiv efterlevelse mindsker antallet af henvendelser generelt.

Sagerne der er rejst fordeler sig på kommunens enheder som nedenstående.

Byråd	10
Direktion	6
Jura & Ejendomme	13
Økonomiafdelingen	7
Udviklingsafdelingen	20
Kommunikation	1
Arbejds miljøafdelingen	1
Teknik & Miljø	49
Socialcenter	113
Borgerservice	152
Jobcenter	63
Vej og Park	8
Ressourcecentret	4
Hjemmeplejen	4
Pleje og Omsorg	7
Bo- & Servicecenter	1
Forsyningsafdelingen	12
Tandplejen	4
Enhedsinstitutioner for børn	15
It-afdelingen	1
Borgervejledningen	1
Bibliotek	2
Løn & personale	4
Andre myndigheder	41
I alt henvendelser i 2007	539

Til brug for de nødvendige registreringer og indhold i sagerne benyttes kommunens ESDH system (Elektronisk Sags- og Dokument Håndteringssystem) Acadre. Der oprettes kun sager der forventes at have et længevarende tidsperspektiv og som har et omfattende indhold.

De rejste sager har været af vidt forskelligt omfang. De spænder fra manglende pasning af grønne områder, miljøtilsyn, udstykning, hjælpemidler i form af rollatorer og minicrossere, genoptræning, hjemmehjælp og visitation, tilkendelse af førtidspension, problemer af forløb for borgere i beskæftigelsessituationer, takstfastsættelse i daginstitutioner, manglende information til borgere, postfordeling, udgivelse af vejvisere, digital signatur, boligydelse, sygedagpenge, skoleskift og meget mere.

I det omfang der rejses spørgsmål/afklaring af sager i enhederne anmodes som oftest om tilbagemelding.

Dette sker ikke altid og det kan derfor være usikkert om henvendelsen har resulteret i handling fra enhederne.

Dette skal derfor effektiviseres og systematiseres.

Henvendelserne fra borgerne sker som oftest via telefon og anvendelse af mail.

De borgere der har ønsket deres sager drøftet har været meget tilfredse med den service byrådet har besluttet, hvorefter det har været muligt uddybende at få forklaret fremsendte afgørelser eller som ovenfor anført at få hjælp til vurdering og viderebringelse til ankeinstanser.

Et par sager har medført skuffelse fra borgere der har følt at deres sager har haft et indhold der efter deres opfattelse, burde have været afgjort på en anden måde.

Funktionen og dermed forløbet har været meget positivt.

Kommunikationen med de forskellige enheder er aftalt individuelt og har medført et godt samarbejde med alle enheder.

Der er i efteråret 2007 besluttet at danne et netværk mellem borgervejledere/rådgivere.

Indtil nu har Faxe, Guldborgsund, Høje-Tåstrup, Kalundborg, København, Næstved og Sønderborg etableret funktionen. København har dog haft funktionen fra 2004.

Der vil blive afholdt 3 møder årligt på skift i kommunerne, hvor erfaringsudveksling og drøftelse af faglige tiltag kan diskuteres.

Herudover er der etableret et samarbejde med Ombudsmandsinstitutionen og det er aftalt at der afholdes et årligt møde som indgår i et af ovennævnte møder.

Holbæk den 8. april 2008

Torben Rasmussen/
borgervejleder

Linda Schäffer
sekretær