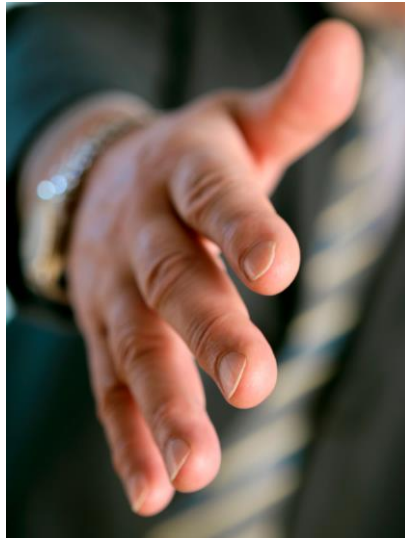


Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune.



Afrapportering juli kvartal 2010

Antal henvendelser til borgervejlederfunktionen 3. kvartal:

Samlet antal henvendelser				
	Juli	August	september	I alt
2010	111	179	242	532
2009	113	187	176	476

Af de 532 henvendelser er der rejst 29 sager:

Rejste sager i borgervejlederfunktionen 2. kvartal				
	Juli	August	september	I alt
2010	6	10	13	29
2009	8	17	15	40

Møder i 3. kvartal:

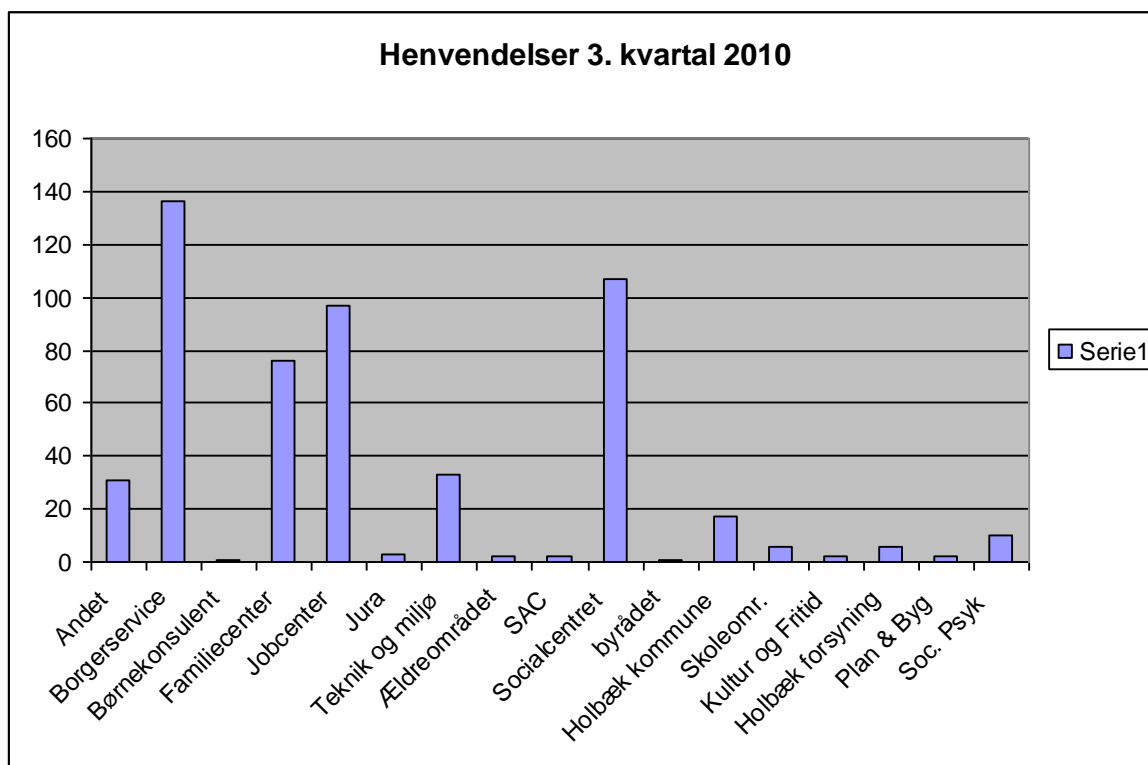
Møder i Borgervejlederfunktionen	58
Hjemmebesøg *	9
Bisidderfunktion*	6
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v.	4
Personligt fremmøde uden aftale	97
Møder i alt	174

*Fordelt på afdelinger:

Hjemmebesøg: Social- og Sundhedscentret 8, Familiecenter 1.

Bisidder: Social- og Sundhedscentret 4 og Jobcentret 2.

Grafisk opgørelse over henvendelser:



De 532 henvendelser fordelt på afdelinger og antal:

Byrådet	1	Soc. Psykiatrien	10
Børnekonsulent	1	Holbæk Kom.	17
Kultur og Fritid	2	Andet	31
Plan & Byg	2	Teknik og miljø	33
SAC	2	Familiecenter	76
Ældreområdet	2	Jobcenter	97
Jura	3	Socialcentret	107
Holbæk Forsyn.	6	Borgerservice	136
Skoleområdet	6		

Af de 532 henvendelser var de 377 "lette", som er afklaret uden oprettelse af sag.

De lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 67 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 1 henvendelse af kategorien b) Rådgivning om juridiske rettigheder og eventuelle yderligere klagemuligheder.
- 77 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag når sager er gået i hårnkude.

- 5 henvendelser af kategorien
 - 107 henvendelser af kategorien
 - 120 henvendelser af kategorien
- d) Belysning og uddybning af indholdet i kommunens vedtagne serviceniveau m.v.
 - e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
 - f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

155 henvendelser krævede en nærmere undersøgelse inden afklaring eller oprettelse af egentlig sag.

Der blev oprettet 29 sager i dette kvartal, de fordeler sig som:

18 sager af kategorien c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårnude	1 sag i Holbæk Forsyning 2 sager i Familiecentret 4 sager i Borgerservice 5 sager i Jobcentret 6 sager i Social- og Sundhedscentret
11 sager af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser / enheder / medarbejdere i organisationen på grundlag af henvendelser fra borgere.	1 sag i Social- og Sundhedscentret 1 sag Teknik og Miljø 2 sager i Borgerservice 3 sager i Jobcentret 4 sager i Familiecentret

29 sager er lukket i 3. kvartal:

Enhed /afdeling	Sagens emne / problemet	Anke / afgørelse	Andet
Jobcentret	Hjælp til handicappet pige		Dialog skabt
Jobcentret	Manglende plan og dialog		Dialog genskabt
Jobcentret	Sag gået i stå, manglende dialog		Dialog genskabt
Jobcentret	Mistet kontanthjælp (300 timers)		Dialog genskabt
Jobcentret	Forsørgelse og hjælp til forståelse		Dialog genskabt
Jobcentret	Langvarig afklaring – hjælp til anke		Tilkendt fleksjob
Jobcentret	Klage over behandling i projekt		Dialog skabt/Klage frafaldet
Jobcentret	Ang. manglende ledighedsydelse	Borger medhold i anke	
Jobcentret	Problem med afklaring/plan for		Dialog genskabt
Borgerservice	Hjælp til anke enkeltydelse	Borger ej medhold	
Borgerservice	Problemer med børnepenge m.v.		Dialog
Borgerservice	Manglende afg. af førtidspension		Tilkendt førtidspension tilbagevirkende fra '08
Borgerservice	Afslag på hjælp til boligindskud	Borger ej medhold	
Borgerservice	Ændret status fra enlig – kontrolgr.	Kommunen medhold. Efterfølgende er tidligere status genoprettet	
Borgerservice	Træk i kontanthjælp – anke	Borger medhold	
Borgerservice	Bopælsregistrering / kontrolgruppen	Anke hjemsendt til Kommunen. Efterfølgende er borger rejst.	
Borgerservice	Faldende pension udb. /brøkpension		Udredt, korrekt forv.

Familiecentret	Problemer ang. anbringelse		Dialog genskabt
Familiecentret	Hjælp til bekymringsskrivelse		Fremsendt til behand. Kvittering modtaget
Familiecentret	Skoleplacering og behandling		Dialog skabt - Løsning fundet i 2. forsøg
Familiecentret	Manglende kontakt i anbringelse		Dialog genskabt
Familiecentret	Handling ang. skoleplacering		Dialog skabt - Løsning fundet
Familiecentret	Hjælp til familie/ pige med ADHD		Dialog skabt
Familiecentret	Hjælp støtte, skole m.v.		Dialog skabt
Familiecentret	Manglende samarbejde / bevilling	Bevilling givet	Dialog genskabt
Familiecentret	Manglende undervisningstilbud	Bevilling givet	Dialog genskabt
Familiecentret	Manglende samvær – psyk. syg mor		Dialog skabt - Lang sagsbehandlingstid. Overvåget samvær iværksat.
Soc.center ældre	Klage fra ældre borger + bekymring		Dialog/Svær sag
Soc.center voks.	Problem med tilbagebetaling		Dialog skabt

Iagttagelser og ideer/forslag til refleksion og overvejelse.

- Social- og Sundhedscentret oplyser i afgørelser til borgeren at denne har mulighed for at få hjælp til anke/klage m.v. i borgervejledningen, hvilket herfra ses som en god vejledning/information til borgerne.
- Der er fortsat mange borgere, der benytter Borgervejledningen som stifinder til at finde vej/kontakt til rette afdeling/medarbejder. Det hjælper vi gerne med, men håber samtidig, at det delvis kan afhjælpes, når den nye hjemmeside implementeres og gør det lettere for borgerne at navigere på denne. Hvis det skal lykkes, skal der være en mere tværgående tilgang til borgerens problemstillinger og borgerens vej til rette afdeling.
- Familiecentret har indført telefontid således at borgerne kan ringe til sagsbehandler mandag til fredag i tidsrummet 8.30 til 10.00. Dette ses herfra borgervejledningen som værende et rigtig godt tiltag. Jobcentret har gjort noget tilsvarende, som betyder, at det er langt nemmere for borgerne at komme igennem til sagsbehandlerne. Det kræver naturligvis, at sagsbehandlerne er tilgængelige eller har sørget for omstilling til kollega, hvis de er optaget.
- Borgervejledning har løbende kontakt til pensionister og FTP, der er meget ulykkelige over, at de ikke længere kan få lavet havearbejde, sådan som SAC under Jobcentret tidligere har gjort det til en overkommelig pris for borgeren, der ikke selv magter denne opgave mere. Flere borgere har udtrykt ønske om, at denne ordning kommer tilbage i den ene eller anden form.
- Nogle borgere har henvendt sig ang. alvorlige skader i vej og fortov, hvilket efter henvendelse til Teknik- og Miljøafdelingen er blevet udbedret meget hurtigt. Noget som har glædet og gjort indtryk på de pågældende borgere.

- **Borgervejledningen oplever at der kan være brug for tolkebistand, når en afgørelse m.v. skal forklares og oversættes for en borger med anden etnisk baggrund. Ofte bliver det borgerens barn eller en bekendt der medvirker som tolk, hvilket ikke er specielt hensigtsmæssigt. Der er afsat 1.510 kr. i Borgervejledningens budget til denne opgave, hvilket ikke dækker behovet – beløbet dækker stort set kun en enkel tolkning.**

Holbæk den 12. oktober 2010

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.