

# Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune.



i det gamle Rådhus, Rådhusvej 1, 1. sal tv. - 4300 Holbæk

## Afrapportering oktober kvartal 2009

### Antal henvendelser til borgervejlederfunktionen 4. kvartal

Samlet antal henvendelser (inkl. sager).				
	Oktober	November	December	I alt
2009	154	199	113	466
2008	59	84	47	190

NB: Opgørelsen er lavet efter samme model som i 2008.

\* se nedenfor

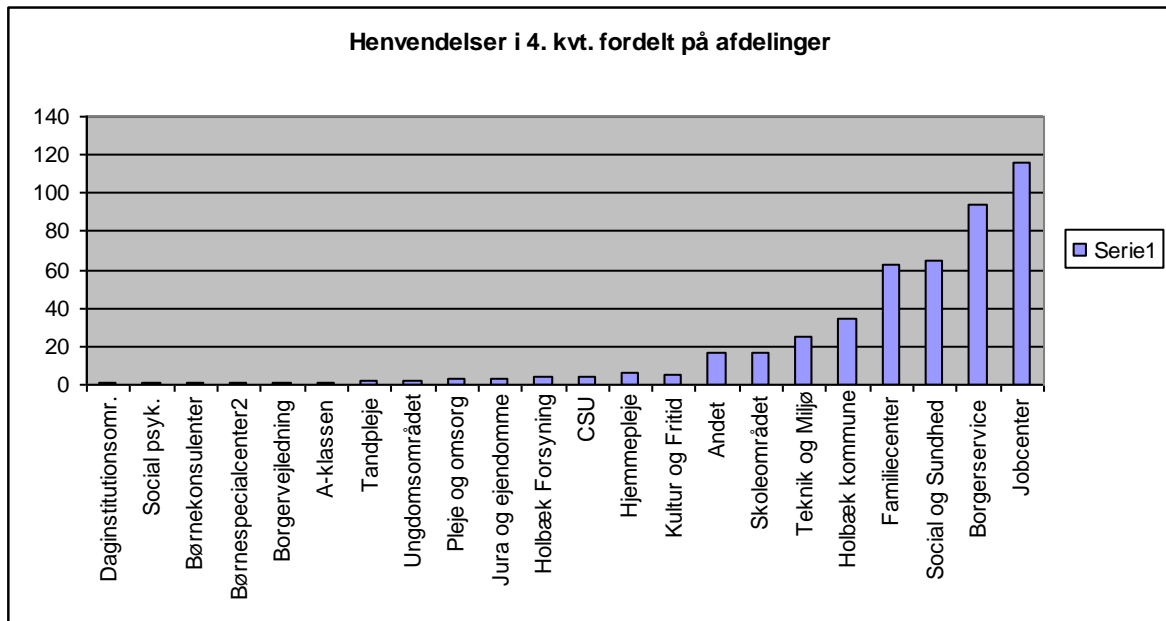
Af de 466 henvendelser er der rejst 36 sager.

Rejste sager i borgervejlederfunktionen 4. kvartal				
	Oktober	November	December	I alt
2009	13	18	5	36
2008	12	11	4	27

### Møder i 4. kvartal

Møder i Borgervejlederfunktionen	54
Hjemmebesøg	6
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v.	9
Borgervejlederen som bisidder	5
Møder i alt	74

## Grafisk opgørelse over henvendelser:



De 466 henvendelser fordelt som tal:

Daginstitutionsovr.	1	CSU	4
Social psyk.	1	Hjemmepleje	6
Børnekonsulenter	1	Kultur og Fritid	5
Børnespecialcenter2	1	Andet	17
Borgervejledning	1	Skoleområdet	17
A-klassen	1	Teknik og Miljø	25
Tandpleje	2	Holbæk kommune	34
Ungdomsområdet	2	Familiecenter	63
Pleje og omsorg	3	Social og Sundhed	65
Jura og ejendomme	3	Borgerservice	94
Holbæk Forsyning	4	Jobcenter	116

### **Af de 466 henvendelser var de 337 af kategorien lette, som afklares uden sag.**

De 337 lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 20 henvendelser af kategorien **a)** Vejledning om forståelse af information.
- 20 henvendelser af kategorien **a-f)** Vejledning, rådgivning, formidling og henvisning .
- 1 henvendelse af kategorien **b)** Rådgivning om juridiske rettigheder og evt. yderligere klagemuligheder.
- 55 henvendelser af kategorien **c)** Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag. når sager er gået i hårdknude.
- 104 henvendelser af kategorien **e)** Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.

- 137 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

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

Der blev oprettet 36 sager, der fordeler sig som:

a) Vejledning om forståelse af information og afgørelser fra den kommunale org. og vilkårene herfor	1 sag i Borgerservice, 1 sag i Socialcenter
c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårknode	3 sager i Jobcentret, 3 sager i Familiecentret, 1 sag i Kultur og Fritid, 1 sag i Børnekonsulentcenter
f) Formidling af kontakt til instanser/enheder/ medarbejdere	13 sager i Jobcentret, 2 sager i Socialcenter, 1 sag i Familiecentret, 5 sager i Borgerservice, 1 sag i Teknik og Miljø og 1 sag i Holbæk Forsyning, 2 sager i skoleområdet og 1 sag i plejeomsorg.

### Lukkede sager:

Der er 38 sager, der er blevet afsluttet i oktober kvartal.

Afdeling	emne/sagsforhold	afgørelse	Dialog genskabt	andet
<b>Skoleområdet</b>	Flytning	flyttet skole		
Skoleområdet	Mobning/skoleflytning		x	
<b>Borgerservice</b>	Pladsanvisning/dato	borger medhold		
Borgerservice	Boligsikring for svært gangbesværlig	ej medhold		
Borgerservice	Emnesag - pensionsoplysninger	"ej medhold"		ej baggrund for ændring af procedure
Borgerservice	Kontanthjælp	ej medhold		udredt
Borgerservice	Bolig m.v. sanktion	fandt selv løsning		
Borgerservice	Boligindsud		x	hjælp til skrivelse
<b>Teknik og Miljø</b>	Skimmelsvamp	ej medhold		
<b>Jobcentret</b>	Fyldt 18 år - Førtidspension?		x	Familien tilfreds
Jobcentret	Afklaring flexjob		x	
Jobcentret	Ressourceprofil - Førtidspens.		x	
Jobcentret	Ledsageordning		x	
Jobcentret	Mistanke om socialt bedrageri	Borger medhold		Sagen frafaldet
Jobcentret	Sanktionering kontanthjælp	ej medhold		
Jobcentret	Afklaring til flexjob		x	
Jobcentret	Sygedagpenge	ej medhold		

Jobcentret	Kontanthjælp	borger medhold		
Jobcentret	Sanktionering	borger medhold		
Jobcentret	Sanktionering	borger medhold		
Jobcentret	Sanktionering	borger medhold		
Jobcentret	Sanktionering	ej medhold		
Jobcentret	Integrationsaftale	borger medhold		
Jobcentret	Sygedagpenge		x	hjælp til partshøring
Jobcentret	Syg borger/Førtidspens.		x	hjælp til kontakt og dialog
Jobcentret	Tilbagebetaling af kontanthjælp	medhold		hjælp til skrivelse
<b>Holbæk Forsyning</b>	Affaldstømning	borger ej medhold		hjælp til dialog og afgørelse i sagen
Holbæk Forsyning	Forbrugsafgift - betaling	borger medhold		
<b>Socialcentret</b>	Ang. merudgifter m.v.	bevilling givet	x	
Socialcentret	Afklaring af gæld		x	udredt
Socialcentret	Ledsageordning	ej medhold		
Socialcentret	Efterskoleophold		x	bevilling givet
Socialcentret	Kørestolsbruger - hjælpemiddel		x	
<b>Social/Familiecentret</b>	Tabt arbejdsfortjeneste		x	
Social/Familiecentret	Anbringelse - mangl. dialog		x	
Social/Familiecentret	Specialskole		x	
Social/Familiecentret	Efterskole - hjælp til dialog		x	afslag
<b>Pleje og omsorg</b>	Isolation	fastholdes		

### Borgervejledningens oplevelser og iagttagelser i dette kvartal:

- Krisen med mere arbejdsløshed og borgere med behov for hjælp/støtte har også kunne mærkes i Borgervejledningen. Herunder borgere, der ikke tidligere har haft kontakt med ”systemet”.
- Psykisk sårbare, misbrugere m.v. kan løbe ind i store problemer, når de har deres ustabile perioder. Det kan medføre store menneskelige og økonomiske omkostninger for den enkelte. Nogle borgere kan have behov for en mere socialfaglig tilgang end den mere arbejdsmarkedsrettede eller administrative sagsbehandling, der naturligt sker i f.eks. Jobcentret eller Borgerservice.
- Snitfladen mellem Borgerservice og Social og Sundhedscentret, når en borger får afslag på enkeltydelse til f. eks. husleje, strømregning etc., kan ende med ankesag, der skal afgøres i Statsforvaltningen, hvilket tager lang tid. Hvis det betyder at borgeren og evt. børn smides ud af bolig eller der slukkes for strømmen, er det svært for Social- og Sundhedscentret at hjælpe, når der er givet afslag og forholdet er

anket. Også her kan der i nogle sager være brug for en mere socialfaglig sagsbehandling.

- Tilgangen til Social- og Sundhedscentret, tilbagemelding, svartider m.v. er blevet mærkbart bedre i dette kvartal.
- Samarbejdet med de forskellige afdelinger, ledere og medarbejdere omkring de enkelte sager har fungeret godt. Der er afholdt nogle konstruktive møder med de afdelinger, hvorom borgervejledningen har modtaget flest henvendelser, med henblik på videndeling etc.
- Det har været et travlt kvartal med mange henvendelser, undersøgelser, udredninger, møder m.v., hvor rigtig mange borgere er mødt personligt op på kontoret til hjælp, råd og vejledning, hvilket forhåbentligt aflaster de forskellige afdelinger.
- Der er afprøvet et tilfredshedskoncept for brugernes oplevelse af borgervejlederfunktionen i dette kvartal. Pr. 1. januar 2010 sættes målinger i gang ved Analyseafdelingen, der dels undersøger tilfredsheden ved almindelige henvendelser og undersøgelser og dels tilfredsheden ved sagsforløb, når disse afsluttes.

Borgervejlederen henleder desuden opmærksomheden på at årsrapporten forventes fremlagt for Byrådet i løbet af februar 2010.

**\* Forklaring til opgørelse:**

Opgørelserne er lavet på samme måde som i 2007 og 2008 af hensyn til sammenligning. Dog optælles fejlopkald, opkald til forkert afdeling, besøgende, der ikke kan finde rundt på politistationen, retten eller til gratis retshjælp etc. ikke i denne opgørelse.

Holbæk den 21. januar 2010

*Lars Roost Dinesen*  
borgervejleder

*Lis Møller*  
administrativ medarbejder.