

## Årsrapport for Borgervejlederfunktionen i Holbæk Kommune 2008



Borgervejlederfunktionen holder til på Rådhusvej 1, 1. sal tv., 4300 Holbæk (Politistationen), hvor der er etableret et permanent kontor til denne funktion.

Åbningstiden for personlige henvendelser er daglig fra kl. 10 – 14.

Almindeligvis er kontoret åbent og på telefonerne fra kl. 08:15 til 15:30, hvor der kan bestilles tid til samtale, også udenfor den almindelige åbningstid.

Adgangsforholdene til kontoret er ikke gode for gangbesværede, hvorfor der kan aftales møde andet sted, herunder i borgerens eget hjem.

Der er afholdt 7 sådanne møder i november og december 2008. Til sammenligning var der 2 hjemmebesøg i 2007.

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

Der er udarbejdet servicemål 1.14 og servicekvalitet 1.14.1 til området, som kan læses på Holbæk Kommunes hjemmeside..

I 2008 har situationen i borgervejlederfunktionen været noget turbulent, idet funktionen dels blev varetaget af borgervejleder Torben Rasmussen, der gik på pension i maj 2008 samt af sekretær Linda Schäffer, der fortsatte alene i funktionen på Rådhusvej 1 frem til starten af august 2008. Herefter flyttede Linda Schäffer ned i Administrationscentret Strandstræde 5.

Fra midten af august hjalp Lars Roost Dinesen, (daværende integrations-konsulent) Linda Schäffer med funktionen i forhold til møder med borgere og henvendelser til ledere. Der blev tidligere annonceret ugentligt i dagspressen om funktionen, men det blev stoppet i august 2008, da det var uvist, hvad der skulle ske med borgervejlederfunktionen i forhold til fremtiden, Holbæk Kommunes økonomi etc.

I slutningen af september blev den flere gange udsatte ansættelsesrunde til stillingen som ny borgervejleder gennemført og Lars Roost Dinesen blev ansat som borgervejleder med virkning fra 1. november 2008.

15. oktober flyttede Linda Schäffer og den kommende borgervejleder tilbage til Rådhusvej 1,1 tv., hvor kontoret og funktionen blev genetableret.

15. december 2008 blev Lis Møller ansat som administrativ medarbejder i borgervejlederfunktionen samtidig med, at der blev afholdt afskedsreception for Linda Schäffer, der havde valgt at gå på pension.

Da der ikke foreligger beskrivelser fra perioden januar og frem til november 2008, er denne årsberetning ikke særlig fyldestgørende, hvilket fremgår i forbindelse med nedenstående spørgsmål vedr. kvartalsrapportering, og beretningen er mere et udtryk for de fakta, som undertegnet har kunnet finde frem sammen med de oplevelser, der har været siden min tilknytning til arbejdsområdet.

I forbindelse med afrapportering til Byrådet af juli og oktober kvartal 2008 den 25. marts 2009 har Pernille Kruse, Venstre fremsendt nedenstående til Borgervejlederen. Efter aftale med Pernille Kruse gives svar på de rejste spørgsmål til hele Byrådet her i denne årsrapport.

”På vores dagsorden til Byrådet er punkt 60 Borgervejleder Afrapportering juli og oktober på. I den forbindelse har jeg nogle spørgsmål, som jeg ønsker besvaret:

- 1) Hvor mange sager afsluttes hos Borgervejleder uden andet end blot en gennemgang af sagen?  
*SVAR: Et kvalificeret skøn er 80 % af henvendelserne. 10 % giver anledning til undersøgelse m.v. inden de er færdige og 10 % bliver til egentlige sager.*
- 2) Hvor mange sager sendes videre til anke og hvilke?  
*SVAR: Det er forholdsvis få sager, specielt afslag på bevillinger herunder pension i Socialcentret samt afgørelser i Jobcentret*
- 3) Hvor mange sager er der ”fejl” i, som Borgeren ved henvendelse til Borgervejleder får medhold i?  
*SVAR: Der sker fejl, sager der er blevet væk, manglende svar etc. men en egentlig opgørelse findes endnu ikke. En del sager, hvor borgeren føler sig forurettet og vil anker/klager/have fejl rettet klares via en genoptaget dialog.*
- 4) Såfremt sagerne sendes videre til anke eller disse ved henvendelse til Borgervejleder ændres til fordel for Borgeren, hvilken type sager taler vi da om? Og er det fra samme enhed?”  
*SVAR: Det kan ikke oplyses kvalificeret på det foreliggende materiale.*

Disse svar er ikke fyldestgørende eller tilfredsstillende, men svarene kan ikke gives, idet årsberetningen som nævnt har været vanskelig at udarbejde, idet materialet der ligger til grund for årsrapporten ikke bygger på egne optællinger samt den korte tid undertegnet har været ansat.

Spørgsmålene som er rejst i Byrådet er absolut relevante - et forhold, der er taget højde for fremadrettet, hvorfor årsberetningen for 2009 vil blive mere informativ, ud fra nye procedurer i forbindelse med optælling og registreringsform m.v.

Det vil forhåbentlig allerede kunne opleves i den kommende kvartalsopgørelse.

## Borgerhenvendelser 2008

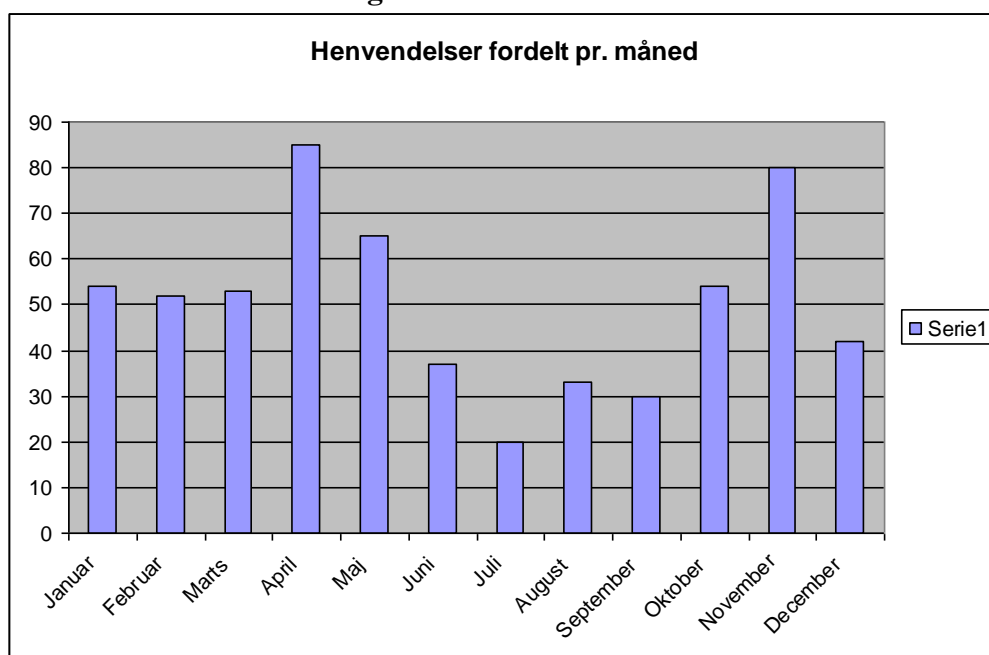
I 2008 har der til borgervejlederfunktionen været 671 ”sager” mod 539 ”sager” året før. Her er ikke skelnet mellem vejviseropgaver og mere tyngende borgersager.

Fremover vil der blive skelnet mellem sager og henvendelser.

Sager, vil være henvendelser, der kræver undersøgelse og er længerevarende forløb, som oprettes i Acadre.

Vejviseropgaver og hjælp til at komme igennem til rette afdeling i kommunen eller til sagsbehandlere samt ting der afklares let, vil fremover blive betegnet som henvendelser.

### Henvendelserne fordeler sig i 2008 som vist nedenfor:



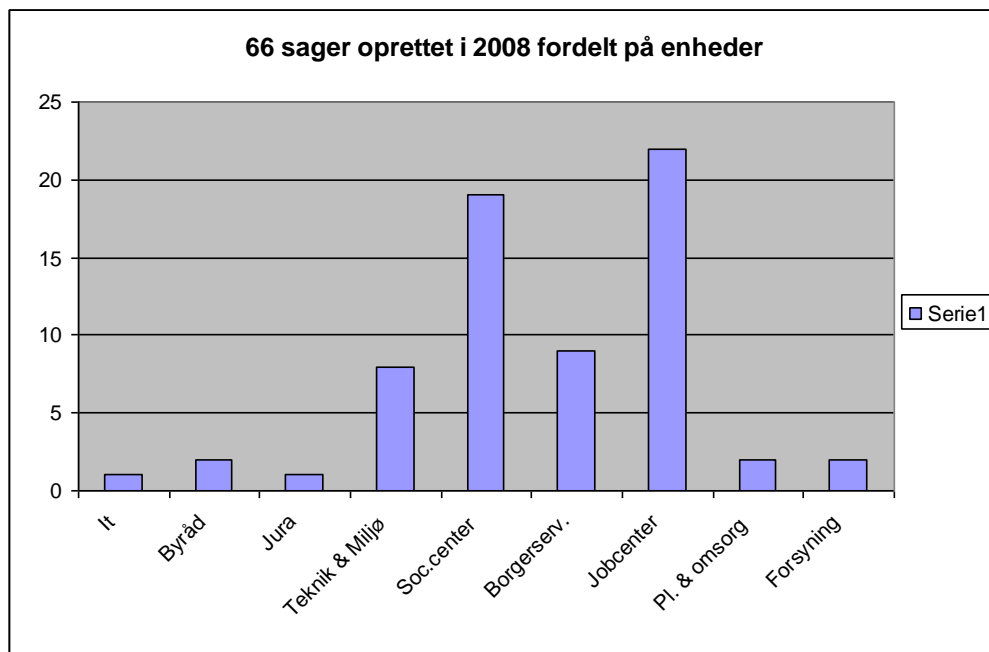
### Sager i 2008

En del af henvendelserne til borgervejlederfunktionen har også i 2008 været vejviseropgaver og hjælp til at komme igennem til rette afdeling i kommunen eller til sagsbehandlere m.v.

Denne henvendelsesform er dog klart aftaget i forhold til året før, hvilket må tilskrives at borgerne nu kender den nye kommune bedre og har nemmere ved at finde rundt til de forskellige afdelinger.

De fleste henvendelser, der er blevet til en sag, har handlet om at få hjælp til udarbejdelse af anke/klage over sagsbehandling eller afgørelse, undersøgelse af lovgivning samt forklaring/oversættelse af beslutnings-grundlaget i henhold til gældende lovgivning og serviceniveau, hjælp til fortsat dialog, stifinder til andre instanser etc.

Af de 671 ”sager”, er der rejst 66 egentlige sager, der har krævet et mere dybdegående arbejde. De fordeler sig som nedenstående



Til brug for de nødvendige registreringer og indhold i sagerne benyttes kommunens ESDH system, Acadre. Der oprettes kun sager, der forventes at have et længevarende tidsperspektiv og som har et omfattende indhold, hvor notatpligt m.v. ligeledes er påkrævet.

### Hvilke type sager drejer det sig om?

De rejste sager har været af vidt forskelligt omfang. De spænder fra manglende miljøtilsyn, ejendomsskat, dispensationer, hjælpemidler, ældreboliger, genoptræning, visitation til hjælp, tilkendelse af førtidspension, anke/klager, problemer med forløb for borgere i beskæftigelsesituationer, information til borgere, boligydelse, sygedagpenge, skoleskift, skolebuskørsel, livsvilkår, boligvedligeholdelse, anbringelser, samvær med børn, bekymringsforhold og meget mere.

Det har været mærkbart, at der er sket en opstramning i Jobcentret med hensyn til træk i kontanthjælp, hvilket borgervejlederfunktionen har udredt for en hel del borgere i forbindelse med, at de skal møde op i de projekter og til de møder, som er aftalt for at kunne modtage kontanthjælp - eller huske at melde forfald/sygdom. Disse forhold er behandlet som henvendelser – undersøgelse og svar, men der er ikke rejst sager på dette grundlag.

Der er på baggrund af nogle sager opdaget nogle gråzoner mellem Socialcentret og Jobcentret for syge og svage borgere, der har svært ved at navigere i systemet.

Det samme er set i overgangen fra barn til voksen (18 år) for unge handicappede, når de overgår til voksenområdet. Tidligere har de fået massiv støtte og hjælp i børneområdet, men i overgangen oplever den unge/familierne, at begynde forfra – det ser ud som om, der i nogle sager mangler en glidende overgang/overlevering.

Det er et område som Socialcentret og Jobcentret nu også er opmærksomme på og i dialog omkring.

Der har været mange henvendelser ang. affaldshåndtering, som der ligeledes har været skrevet meget om i avisen. Der er henvist til Holbæk Forsyning og ikke rejst sager om dette tema i borgervejlederfunktionen.

Det er meget tydeligt, at det er borgere med problemer i forhold til ”systemet” – der opsøger borgervejlederen. Det kan handle om udtalt vrede, frustration eller manglende forståelse af, hvad der er sket - eller ikke er sket, i deres sag/forhold.

### **Hvordan kommer borgerne i kontakt med Borgervejlederen?**

Henvendelserne fra borgerne sker over telefon, anvendelse af mail og ved personligt fremmøde. Der afholdes altid et møde med de borgere, der ønsker rejst en anke, klage eller forespørgsel. Nogle borgere skriver selv deres anke, men langt de fleste ønsker hjælp til dette.

### **Samarbejdet med borgere og administrative enheder**

De borgere, der har benyttet borgervejlederfunktionen har udtrykt tilfredse med den service byrådet her har besluttet, hvor det har været muligt, uddybende at få forklaret modtagne afgørelser eller at få hjælp til vurdering og videregivelse til rette ankeinstanser.

Kommunikationen med de forskellige enheder er aftalt individuelt, og der har været et godt samarbejde med alle enheder, ledere og medarbejdere.

Der har ikke været klager over borgervejlederen i 2008.

Funktionen og de gennemførte forløb har været en meget positiv oplevelse.

### **Netværksmøder**

Borgervejlederen deltager i netværket af borgervejledere /rådgivere fra Faxe, Guldborgsund, Høje-Tåstrup, Kalundborg, København, Næstved og Sønderborg.

Der afholdes 3 møder årligt på skift i kommunerne, hvor erfaringsudveksling og drøftelse af faglige tiltag kan diskuteres. Samme netværk har etableret et samarbejde med Ombudsmandsinstitutionen, som en gang om året deltager i netværkets møder.

### **Afrapporteringsform til Byrådet**

I forbindelse med at nye folk er kommet i borgervejlederfunktionen, er der samtidig udarbejdet en ny strategi for afrapportering m.v. som vil fremgå af de kommende kvartalsrapporter og årsberetninger.

### **Kritik, læring, anbefalinger og fremtiden:**

Borgervejlederen har ikke udtalt kritik i 2008.

Borgervejlederfunktionen skal opleves som en pædagogisk funktion, hvor det ikke handler om at pege fingre ad hinanden. Det handler om at understøtte en kultur, der motiverer til at blive bedre ved også at lære af de henvendelser, der kommer fra borgerne. Ledere og medarbejdere bør derfor altid reflektere over de henvendelser, som på borgerens vegne fremsendes via borgervejlederfunktionen.

Forhold der generelt bør være opmærksomhed på set fra borgervejlederens side er:

- Alle, der retter skriftlige henvendelser til borgerne, bør vurdere sprog og form i forhold til, hvem henvendelsen rettes til. Der er mange borgere, der har svært ved at læse. Kommunale skrivelser, standardbreve m.v. bør ikke være svære at forstå!
- Mange borgere oplever fortsat at det er svært at komme igennem til afdelinger og medarbejdere - manglende tilbagemeldinger, manglende telefonsvarer etc. Der skal hermed opfordres til at Holbæk kommunes telefon- og mailkultur overholdes. Det vil både spare irritation og tid.
- Servicekvalitet 1.12 om den gode borgerservice og 1.21 angående svarfrister på henvendelser fra borgere, sagsbehandlingstid, manglende kvittering på henvendelser bør efterleves i alle afdelinger.
- Der mangler fortsat frister for behandling af de enkelte sagstyper i Socialcentret i.h.t. § 3, stk. 2 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område – et forhold som Folketingets Ombudsmand flere gange har påpeget.
- Den kommunale opbygning med Borgerbutik, Jobcenter og Socialcenter bør indtænkes i den omorganisering der er under planlægning, således at visiteringen til rette sted f.eks. får een indgang og dermed bliver nemmere for borgerne, og ikke mindst for de svageste borgere.
- Der bør arbejdes for at undgå for mange sagsbehandlerskift, således som mange borgere har oplevet det i Jobcentret.
- Hjemmesider skal løbende vedligeholdes og opdateres i de forskellige afdelinger, herunder skal det hele tiden overvejes, hvor anvendelige oplysningerne er, og hvor nem hjemmesiden er at gå til. Der er fortsat servicemål/kvaliteter, der ikke er udarbejdet.
- Servicemål og servicekvaliteter bør generelt gennemgås, redigeres og opdateres.
- Det kan overvejes at udarbejde en pjece om, hvad der forvaltes hvor, så borgeren kan henvende sig det rigtige sted. En pjece som kunne ligge fremme i de større afdelinger og på bibliotekerne. Ikke alle borgere har adgang til eller kan benytte edb og dermed kommunens hjemmeside.

**Internt i borgervejlederfunktionen arbejdes der netop nu på:**

- Redigering af Servicemål 1.14 og servicekvalitet 1.14.1
- Oplæg til læring og videndeling
- Oplæg til folder og hjemmeside
- Oplæg til gennemførelse af måling af borgervejlederfunktionens indsats i forhold til sager samt et forslag til måling på henvendelser. Der har ikke hidtil været gennemført målinger på området selvom det er beskrevet i service 1.14.

Disse oplæg/forslag skal behandles og godkendes i byrådet.

### **Afslutning**

Endelig skal det fremhæves, at der er rigtig mange ting, der fungerer i Holbæk Kommune og borgervejlederfunktionen er heldigvis meget andet end en klagecentral.

Det væsentlige i mange situationer er at lytte til borgeren, søge at forstå, hjælpe, give råd og vejledning. Især det, at borgervejlederen giver sig tid til at lytte, er mange borgere meget glade for, og det er ofte starten på at komme videre i en ellers fastlåst position.

Det er håbet, at borgervejlederfunktionen udover at give borgerne en god service i forhold til et givent problem, medvirker til at skabe respekt om Holbæk Kommunes administration og afgørelser. At det ligeledes aflaster byrådets medlemmer, centraladministrationen og de kommunale afdelinger for en række henvendelser og dårlig omtale – retfærdig eller uretfærdig.

Borgervejlederfunktionen gør hvad det er muligt for at dialog m.v. foregår på en sober og ordentlig måde.

Holbæk den 23. april 2009

Lars Roost Dinesen  
Borgervejleder

Lis Møller  
Adm. medarbejder