

Borgervejlederfunktionens afrapportering til Byrådet - Holbæk Kommune 4. kvartal 2011



Oktober kvartal 2011

Antal 1. gangs henvendelser til borgervejlederfunktionen:

	oktober	november	december	I alt
2011	120	93	94	307

Antal 1. gangs henvendelse i 1. kvartal 354, 2. kvartal 305, 3. kvartal 294

Samlet antal henvendelser til borgervejlederfunktionen:

	oktober	november	december	I alt
2011	269	290	235	794
2010	186	234	180	600

NB: Opgjort som tidligere, hvor flere henvendelser fra samme borger indgår i opgørelsen, hvilket gør sammenligning af henvendelser mulig.

Af de 307 henvendelser er der rejst sager:

	oktober	november	december	I alt
2011	10	12	12	34
2010	12	9	9	30

Derudover er der oprettet notatsager:

	oktober	november	december	I alt
2011	?	?	61*	61*

* Perioden kan ikke helt optælles på grund af nedbrud i Acadre / journalsystem.
Der har dog været langt flere end 61. I 3. kvartal var der 86 notatsager.

Borgervejleders deltagelse i mødevirksomhed:

Aftalte møder i Borgervejlederfunktionen	69
Hjemmebesøg *	4
Bisidderfunktion*	5
Øvrige møder, afdelinger, netværk m.v.	7
Personligt fremmøde uden aftale	161
Møder 4. kvartal 2011 i alt	246
<i>Møder i 4. kvartal 2010 til sammenligning</i>	<i>193</i>

* **Hjemmebesøg** fordelt på afdelinger: 1 Ældre Visitation, 1 JOB Pension, 1. Soc. Handicap og 1 Soc. Ung.

* **Bisidder** fordelt på afdelinger: 4 Jobcentret og 1 Ældre Visitation.

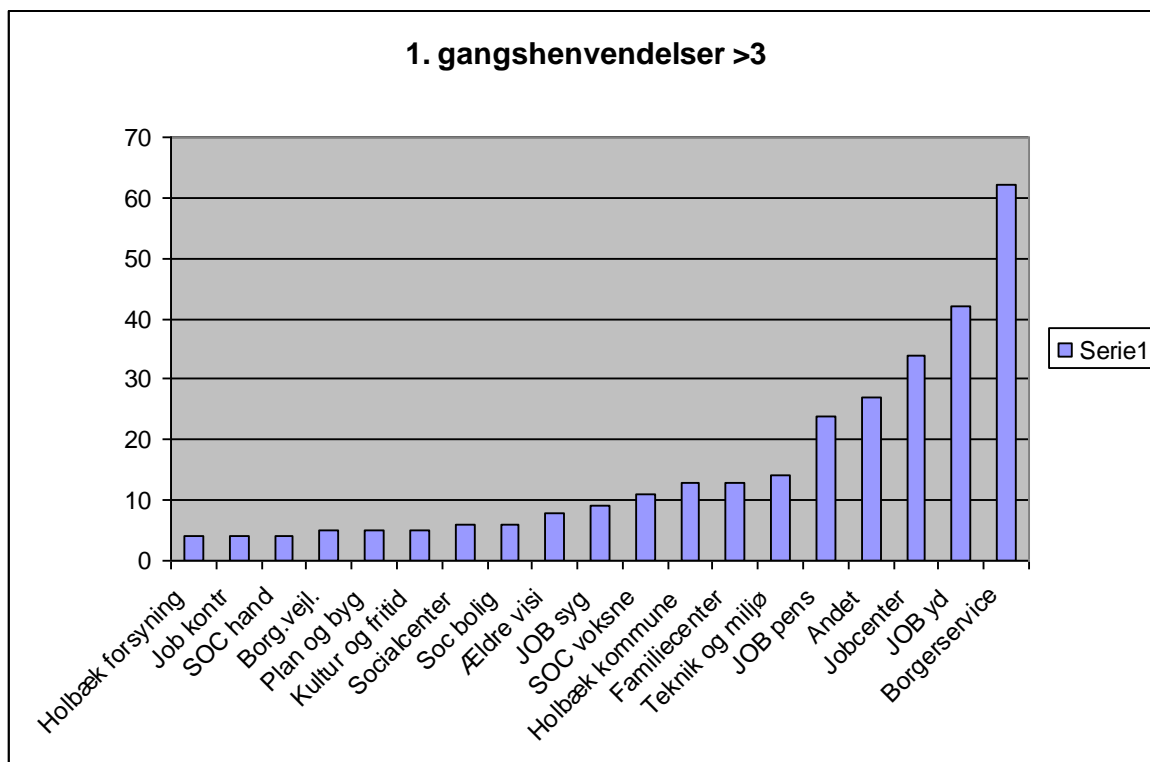
Møder med deltagelse af tolk:

	Møder	Tolk	Egen	Betalt
1. kvartal	6	6	4	2
2. kvartal	5	5	4	1
3. kvartal	8	8	6	2
4. kvartal	8	8	7	1
i alt	27	27	21	6

"Egen" dækker over ikke planlagte møder, hvor borgeren har medbragt egen tolk til mødet.

"Betalt" dækker over de samtaler, hvor Borgervejledningen har benyttet betalt tolkning.

Grafisk opgørelse over 1. gangs henvendelser 4. kvartal fordelt på afdelinger:



Bemærkninger:

Jobcentret har samlet 113 førstegangshenvendelser i 4. kvartal, idet der i opgørelsen skelnes mellem Job-Ydelseskonto, Jobcenter, Job-Pension, Job-Syg og Job-Kontrolgruppe. Det er et lille fald i forhold til 3. kvartal.

Der har været flere henvendelser indenfor Borgerserviceområdet.

Familiecentret fastholder et klart lavere niveau end tidligere.

Øvrige afdelinger er stort set status quo.

De 307 førstegangshenvendelser fordelt på afdelinger i tal:

Jobcenter i alt	113	Børn & Unge	2	Kultur og Fritid	5	Familiecenter	13
Ældre hjemmepl.	1	Sund genoptræn.	3	Socialcenter	6	Teknik og Miljø	14
Ældre PI og oms.	1	Holbæk Forsyn.	4	Soc. Bolig	6	JOB Pens	24
Borgmester	1	Job Kontrol	4	Ældre visitation	8	Andet	27
Borger og Org. S	1	SOC. Handicap	4	JOB Syg	9	Jobcenter	34
Børnekonsulenter	1	Borgervejledning	5	SOC. Voksne	11	JOB Ydelse	42
BOS – HR	1	Plan og byg	5	Holbæk Kommune	13	Borgerservice	62

Af 794 henvendelser var de 508 af kategorien lette, som afklares straks.

508 lette henvendelser fordeler sig på følgende kategorier:

- 267 henvendelser af kategorien a) Vejledning om forståelse af information.
- 28 henvendelser af kategorien c) Alm. rådgivning og vejledning om yderligere tiltag når sager er gået i hårknude.
- 84 henvendelser af kategorien e) Henvisning og vejledning om "rette instans" i den kommunale organisation.
- 129 henvendelser af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser/ enheder/ medarbejdere.

Der var 286 henvendelser, der krævede en nærmere undersøgelse inden afklaring eller oprettelse af en sag/notatsag.

Der blev oprettet 34 sager, der fordeler sig som følger:

<p>32 sager af kategorien c) Almindelig rådgivning og vejledning om yderligere tiltag, når en sag er gået i hårknude</p>	<p>1 sag i Familiecentret 1 sag i Plan og Byg 1 sag i Jobcentret 1 sag i Teknik og Miljø 2 sager i Vej og Park 2 sager i Job-Kontrolgr. 2 sager Job Syg 3 sager i Ældre Visitation 4 sager i Job PENS 15 sager i Job Ydelse</p>
---	---

2 sager af kategorien f) Formidling af kontakt til instanser / enheder / medarbejdere i organisationen på grundlag af henvendelser fra borgere.	1 sag i Jobcentret 1 sag i Social Hand
---	---

15 sager er lukket i 4. kvartal:

*Lukkede sager mærket med * er gamle sager fra før sidste organisationsomlægning.*

Afdeling	Emne/sagsforløb	Afgørelse	Dialog genskabt / andet
JOB Ydelse	Afslag på kontanthjælp / anke	Borger medhold	
JOB Ydelse	Sanktionering kontanthjælp / anke	Delvis medhold	
JOB Ydelse	Sanktion kontanthjælp / anke	Borger ej medhold	
JOB Ydelse	Stop kontanthjælp 450 t./anke	Borger medhold	Procedurefejl
JOB Pension	Udredning af brøkpensionssag	Ok – ingen fejl	Borger tilfreds
<i>Familiecentret*</i>	Anbringelsessag		Dialog genskabt
Familiecentret	Ophør af Tabt arbejdsfortjeneste – anke	Borger ej medhold	Bevilliget 3 mdrs. afvikling
Familiecentret	Særlig støtte til barn		Fam. fandt selv en løsning
Familiecentret	Nedsat timetal, Tabt arb. fortjeneste /anke	Borger ej medhold	
Familiecentret	Klage over sagsbehandling	Besvaret af FC	Formidlet af Borgervejleder
Familiecentret	Klage over sagsbehandling vedr. ung	Besvaret af FC	Formidlet af Borgervejleder
<i>SOC. Handicap*</i>	Vedr. hjælp til personlig pleje m.v.	Ingen afgørelse	Borger opereret/ny situation
Teknik og Miljø	Påbud om ændret indkørsel	Afgørelse ændret	Løsning fundet / glad borger
Teknik og Miljø	Vedr. vejtræ – prob. med rødder i kloak	Træ ej fældes	Dialog genskabt
Plan og Byg	Klage over sagsbehandling / byggesag	Klage besvaret	Formidling

Iagttagelser til refleksion og overvejelse.

Lægekonsulent:

Reaktion fra borger over manglende lægekonsulent i Jobcentret, hvilket forhaler sagerne.

Nedbrud i journaliseringssystem:

Nedbruddet af Holbæk Kommunes elektroniske journal og postomdeling, kaldet Acadre, i november 2011 har givet mange problemer i forhold til sagsbehandling, afgørelser etc. Borgervejledningen har haft en del borgere, der har spurgt om det kan være rigtigt, at deres sag ikke kan behandles m.v., hvilket vi har bekræftet. Udmeldingen fra centralt hold vedr. dette alvorlige nedbrud og konsekvensen for såvel borgere som medarbejdere blev først udmeldt meget sent. Det skete faktisk først efter lokalavisens fokus/interesse for sagen/forholdet.

Dokumentation m.m. bliver væk:

Der er fortsat personlige papirer og dokumentation, der forsvinder efter aflevering til kommunen, hvilket kan have stor konsekvens for borgeren. Det har medført, at vi altid opfordrer borgeren til at få kvittering på afleveringen. I forbindelse med nedbrud af Acadre, har problemet været forstærket.

Postforsendelse som ikke modtages af borgerne:

Problemer med breve til borgerne er et tema, som tidligere er iagttaget m.h.p. om der kunne findes andre kontaktformer eller sikring af, at borgeren rent faktisk modtager det afsendte.

Borgervejledningen har oplevet en del sager hvor

- breve med indkaldelse til møde er sendt til borgere, hvor det modtages samme dag, som møde skal afvikles.
- Holbæk kommune fastholder at brev er udsendt, selvom borgeren oplyser ikke at have modtaget det. Holbæk kommune undersøger efterfølgende hos Post Danmark om der har været uregelmæssig postgang på tidspunkt for afleveringen, hvilket Post Danmark oftest afviser. Resultatet bliver at borgeren sanktioneres for udeblivelse fra møde.

Borgerne oplever det meget ubehageligt, idet de udsættes for mistillid og mistænkeliggørelse m.m, uden at de kan bevise deres uskyld i hændelserne. I disse situationer kan der ikke søges enkeltydelse, idet borgeren er under sanktion.

Det er noget, der ofte betyder store økonomiske konsekvenser for borgeren, når denne sanktioneres. Det giver ekstraarbejde for kommunens medarbejdere og Statsforvaltningen, når borgeren vælger at anke sådanne afgørelser. Endelig kan det betyde, at borgeren udsættes af sin bolig på grund af manglende huslejebetaling, stop for strøm etc.

Senest har Ombudsmanden været inde over dette område, som giver problemer i mange kommuner og udtaler bl.a.:

”Kommunen må kunne bevise at et brev når frem – ikke mindst når det handler om at inddrage forsørgelsesgrundlaget for en borger”.

En kommune stoppede udbetalingen af sygedagpenge til en sygemeldt kvinde, fordi hun ikke mødte op til et informationsmøde. Kvinden oplyste, at hun ikke havde modtaget en mødeindkaldelse. Sådan lyder udgangspunktet for en udtalelse fra Ombudsmanden.

Kommunen og beskæftigelsesankenævnet lagde til grund, at mødeindkaldelsen var kommet frem til kvinden. Myndighederne henviste til, at brevet ikke var kommet retur til kommunen, og at der ikke var oplysninger fra Post Danmark om uregelmæssigheder i postudbringningen. Ombudsmanden udtaler nu bl.a., at det er myndigheden, der har bevisbyrden for, at et brev er kommet frem.

At stoppe udbetalingen af sygedagpenge og dermed inddrage forsørgelsesgrundlaget for en borger er en usædvanligt indgribende afgørelse.

Ombudsmanden vurderer, at dette forhold kunne spille ind ved domstolenes vurdering af den bevissikkerhed, der skal foreligge for, at et brev er afsendt og kommet frem.

Der var sket fejl og unøjagtigheder i forbindelse med afsendelsen af kommunens (jobcentrets) post, både i forbindelse med denne konkrete sag og tilsyneladende også i forbindelse med andre sager. Ombudsmanden mener derfor, at der var 'en ikke ubetydelig usikkerhed omkring kommunens (jobcentrets) brevafsendelse, der svækkede formodningen om at mødeindkaldelsen blev korrekt afsendt og kom frem'.

Af den grund mener ombudsmanden, at det var betænkeligt at lægge til grund at mødeindkaldelsen var korrekt afsendt.”

Mange henvendelser fra borgere i nød.

Gennem kvartalet har der været mange henvendelser fra borgere, der ikke har vidst deres levende råd i forhold til deres dårlige økonomi med heraf manglende mulighed for betaling af husleje, strøm, gas m.v. og efterfølgende afslag på hjælp til enkeltydelse. Flere borgere var så trængte, at de ikke så anden udvej end at låne på det grå marked eller begå kriminalitet, hvilket herfra blev stærkt frarådet – og kun ville give den enkelte yderligere problemer.

Forklaringer til kvartalsrapporten:

Lettere henvendelser:	Telefonopkald, mails og personlig henvendelse, der kan besvares omgående.
Notatsag:	Henvendelse, der kræver en undersøgelse, kontakt eller handling inden besvarelse. Der indgår ikke direkte afgørelser, anke eller klager i disse henvendelser, der oprettes som notat på fællesag i journalsystemet Acadre. Notatsager er ofte forløb, der ender med ”dialog genoprettet.”
Sager:	Henvendelser, hvor der indgår anke, klage og afgørelser. Disse sager oprettes som person- eller emnesag i Acadre.

Holbæk den 10. februar 2012

Lars Roost Dinesen
borgervejleder

Lis Møller
administrativ medarbejder.