

Borgerrådgiveren - årsberetning 2019.



Borgerrådgivningen i Holbæk Kommune er oprettet efter §65e i lov om kommunernes styrelse.

Borgerrådgivningen i Holbæk Kommune har, efter beslutning truffet af Byrådet den 29. november 2006 i forbindelse med kommunesammenlægningen, eksisteret siden den 1. januar 2007.

Borgerrådgiveren er ansat af Kommunalbestyrelsen og kan overtage og udrede borgerklager rettet til Kommunalbestyrelsens politikere og medvirke til sikring af retssikkerheden for borgeren i samspil med administrationen. Desuden kan Borgerrådgiveren iværksætte egne undersøgelser. Kommunalbestyrelsen, de politiske udvalg, direktion, chefgruppen samt afdelinger kan invitere Borgerrådgiveren til dialog m.v. om arbejdsområdet.

Adresse:

Det Gamle Rådhus, Rådhuspladsen 1, 4300 Holbæk

Kontakt:

Ring på tlf. 72 36 55 87 for at bestille tid for samtale hos Per Timm eller Lis Møller eller send os en mail,

Åbningstider:

Mandag 10.00-14.00

Tirsdag 10.00-14.00

Onsdag 10.00-14.00

Torsdag 10.00-16.00

Fredag 10.00-13.00

Borgerrådgiveren kan hjælpe dig med følgende opgaver:

- Vejlede dig i forståelse af information og afgørelser fra Holbæk kommune
- Rådgive dig om juridiske rettigheder og eventuelle yderligere klagemuligheder
- Rådgive og vejlede dig om yderligere tiltag, når sager er gået i hårnkude samt sikre en fortsat dialog mellem dig og Holbæk kommune
- Informere og rådgive om, hvordan du klager over kommunens afgørelser, og hvem der kan behandle din klage
- Hjælpe med at klage over kommunens sagsbehandling, personalets optræden mv.
- Uddybe og forklare indholdet i Holbæk kommunes serviceniveauer, kvalitetsstandarder, svartider og lign.
- Henvise og formidle kontakt til rette afdeling og medarbejder i Holbæk kommune

Borgerrådgiveren kan deltage som bisidder. Det betyder, at han:

- sammen med dig kan deltage ved en samtale, du er utryk ved
- kan hjælpe dig med at forberede dig til samtalen
- kan hjælpe dig med at samle op på, hvad der kom ud af samtalen

OBS.

Brugerundersøgelse:

I forbindelse med årets redegørelse er der som ekstra bilag vedlagt brugerundersøgelse gennemført i sommeren 2019. Det anbefales at Kommunalbestyrelsens medlemmer forholder sig til undersøgelsen og i forbindelse med drøftelse af sagen evt. udtrykker ønsker om forbedring/nye tiltag m.m.

Årsredegørelse:

Udarbejdelse af årsredegørelse med efterfølgende politisk behandling var planlagt til et tidligere tidspunkt, men sygdom i afdelingen medførte at årsredegørelsen ”først” foreligger nu.

Kommentarer til datamaterialet:

Samlet antal 1. gangs henvendelser til borgervejledningen i 2019:

Antallet af 1.gangshenvendelser i 2019 er på det nærmeste i samme niveau med antallet af henvendelser i 2018 (907/892), men til gengæld er flere og flere henvendelser fortsat blevet mere omfattende. Faldet i antal personlige henvendelser kan skyldes mødeaktiviteten i forbindelse med bisidderfunktionen, forstået på den måde at bisidder funktionen som regel foregår på andre matrikler i Holbæk Kommune og vi derfor ikke træffes. Der skal for god ordens skyld henledes opmærksomhed på at vi altid, via opslag i Borgerrådgivningen, orienterer borgere som henvender sig personligt, hvornår vi er tilbage samt hvordan de ellers har mulighed for at kontakte os. Til gengæld er antallet af telefoniske henvendelser steget. Henvendelser via mails som kontaktfom ligger stationært i forhold til 2018.

Møder i 2019:

I 2019 har Borgerrådgivningen deltaget i 1012 møder mod 930 i 2018.

Der er tale om en forøgelse på 8,8%, som selvfølgelig medvirker til større pres på Borgerrådgivningen, da møder sædvanligvis medfører større tidsforbrug til planlægning, forberedelse, mødeafholdelse samt efterbehandling. Den absolutte og primære årsag er en forøgelse af bisidderfunktionen.

Dialog er fortsat af stor betydning i Borgerrådgivningens arbejde og det udtrykkes fra medarbejdere og borgere, at Borgerrådgivningens tilstedeværelse medvirker til større forståelse, større tilfredshed samt en generelt bedre og mere handlingsorienteret proces. Flere medarbejdere opfordrer i øvrigt borgeren til at kontakte Borgerrådgivningen -jf. brugerundersøgelsen hvor 18% af de adspurgte borgere har oplyst at de er orienteret om Borgerrådgivningens eksistens via medarbejder.

Bisidderfunktion:



I 2019 er antallet af møder med Borgerrådgivningen som bisidder igen steget fra 284 møder til 323, en forøgelse på 14%. Ses der lidt længere tilbage til eksempelvis 2016 var Borgerrådgivningen bisidder 87 gange. Udviklingen fra 2016 til 2019 er dermed en forøgelse af bisidderopgaverne fra 87 til 323 hvilket svarer til en forøgelse på 271%.

Bisidderopgaverne har været ønsket i forbindelse med borgeres møde med:

- Alle Kan Bidrage med 229 mod 182 i 2018,
- Læring og Trivsel med 70 mod 45 i 2018,
- Aktiv Hele Livet med 15 mod 10 i 2018,
- Uddannelse til Alle med 8 mod 13 i 2018 og
- Kultur/Borgerservice 1.

Umiddelbart kunne det anses for bekymrende, men når såvel borger som sagsbehandler giver udtryk for en bedre gensidig forståelse og forbedret handling i sagen, kan det kun udtrykkes som succes. Den enkelte borger udtrykker generelt stor tilfredshed og tryghed ved Borgerrådgivningens tilstedeværelse og opfølgning.

Flere medarbejdere opfordrer ligeledes, i komplekse sager, borgeren til at anvende Borgerrådgivningen som bisidder (mægler) og der udtrykkes generelt tilfredshed fra alle parter.

Borgerrådgivningen har igennem de sidste mange år henledt opmærksomheden på optimal dialog, gensidig forståelse og gensidig respekt i mødet mellem sagsbehandler og borger. Det er derfor glædeligt at kunne læse/konstatere beskæftigelsesminister Peter Hummelgaards udtalelse vedr. mødet med borgeren:

1. *”Vi er nødt til at have en fælles erklæret målsætning om, at enhver borger, uanset om han eller hun er arbejdsløs eller syg, føler, at vedkommende bliver behandlet på en ordentlig måde og allerhelst også får et skub, som en aktiv arbejdspolitik bør give”.*

2. *”Der er mange mennesker på kanten af arbejdsmarkedet, der har brug for, at vi tager dem i hånden. Og som mest af alt oplever at blive skubbet længere væk, hvis de bliver mødt af et system, som ikke møder dem med den respekt, de har krav på”.*

Mægling:

Borgerrådgivningen har i et par tilfælde deltaget i mægling mellem Holbæk Kommune og borgere og må konstatere en optimeret meningsudveksling.

Møder med tolk:

Der er i 2019 rekvireret tolk på arabisk én gang. Størsteparten af møder med borgere med begrænset danskundskaber foregår enten på engelsk, via en god ven til borgeren eller anden form for gensidig forståelse. Det kræver dog, at der kan tages udgangspunkt i de dokumenter, som borgeren spørger ind til i forbindelse med deres kontakt til Borgerrådgivningen, men det lykkes, da de fleste borgere anvender e-boks, hvor diverse dokumenter kan hentes.

Førstegangshenvendelser fordelt på afdelinger:

Antallet af førstegangshenvendelser på afdelingsniveau er steget i Alle Kan Bidrage, Læring og Trivsel og faldet i Aktiv Hele Livet. I andre området er antal henvendelser nogenlunde stationært.

Antal oprettede sager i 2019:

Antallet er faldet set i forhold til antal sager 2018. Der blev i 2019 oprettet 34 sager. De 31 var klagesager og de resterende 3 var formidlingssager. Til sammenligning blev der i 2018 oprettet i alt 45 klagesager og 4 formidlingssager. Forklaringen på faldet i antal oprettede sager i 2019 findes sandsynligvis i Borgerrådgivningens ønske om vedholdende dialogorienteret tilgang.

I 2019 har der været 458 notatsager mod 392 i 2018.

Notatsager er henvendelser, som har krævet en nærmere undersøgelse, udredning eller ønske om bisidder – uden at det har været/er blevet til en klage.

Borgerrådgivningen anser det for sandsynligt, at det, gennem flere år stationære antal sager skyldes den meget anvendte dialogiske tilgang, hvor Borgerrådgivningen måske også er blevet bedre til at redegøre for lovgivningen overfor borgeren og dermed formindske interessen for, at klage over en sag som erfaringsmæssigt og lovgivningsmæssigt vil blive fastholdt. Der er dog fortsat ganske få borgere, som ønsker hjælp til klage, som Borgerrådgivningen vurderer, vil medføre afslag.

Lukkede sager i 2019:

Der er lukket 20 sager i løbet af året. Der kan sandsynligvis ikke forventes hurtigere sagsbehandlingstider i Ankestyrelsen.

Antallet af lukkede sager er i sammenligning med 2018 faldet fra 43 til 20, hvilket naturligvis forklares ved at der oprettes færre og færre sager med baggrund i den dialogiske tilgang samt at organisation og Borgerrådgivning bliver bedre til håndtering af disse.

3 af de 20 sager er afgjort ved dialogisk tilgang. Det har været og er altid Borgerrådgivningens tilgang, at forsøge at løse en formodet fejlagtig afgørelse/misforståelse ved dialog. Sagernes udfald forefindes i Datamaterialet. De øvrige sager er løst traditionelt. Forklaringen kan være at Borger VII klage, at dialog ikke medfører løsning eller anden årsag.

Den dialogiske tilgang foregår ved, at Borgerrådgivningen, når borgeren henvender sig med en klage, analyserer problematikken og hvis det vurderes, at borgeren har ret, opfordres til løsning via dialogisk tilgang. Reelt betyder det, at Borgerrådgivningen foreslår borgeren, at Borgerrådgivningen tager kontakt til administrationen for at drøfte problematikken. Som nævnt er der via den tilgang løst 3 klager samt rigtig mange af de nævnte 458 notatsager.

Organisatorisk medfører det en ikke ubetydelig tidsbesparelse.

Der henvises i øvrigt til databilag vedr. de 20 lukkede sager fordelt på afdeling, emne og udfald.

Borgerrådgivning/Administration:

Borgerrådgivningen oplever fortsat en god og venlig modtagelse i hele organisationen og der opleves en generel forståelse for eksistensen, opgaveløsningen med gensidig respekt for hinandens arbejdsopgaver/arbejdsbeskrivelser/ansættelse.

Samarbejdet / kontakten og dialogen til organisationen opleves, fra Borgerrådgivningens side, som stort set uproblematisk. Mange henvendelser har ført til hurtige og smidige afklaringer/løsninger og/eller forståelse til gavn for både borger og administration.

Der var i 2019 aftalt og gennemført 49 faste møder med Alle Kan Bidrage, Læring og Trivsel, Uddannelse Til Alle og Aktiv Hele Livet, Kulturområdet - Borgerservice. Møderne er faste møder med chefgruppen, 3-parts møder og flere møder med afdelingerne. Desværre er der oplevet flere aflysninger af møder med chefgruppen, men møderne med de enkelte afdelinger opleves som udviklende og er efterfølgende genstand for gensidig refleksion.

Bemærkninger og kritiske områder:

- : Positive tiltag og resultater
- : Problematik
- ✚ : Opmærksomhedspunkt

Alle kan bidrage:

- **I Jobcenteret** konstateres anvendelse af kursusmidler på medarbejderne og fokus på den enkelte medarbejders arbejdsindsats, kompetence og personlige udvikling/coaching som en positiv konsekvens. Medarbejderne opleves som bedre forberedte til mødet med borgerne, med fokus på enighed om dagsordenen, der medfører en generelt bedre dialog og forståelse.
 - ✓ Fortsat fokus på den enkelte medarbejders uddannelsesniveau og personlige udvikling/coaching anbefales videreført.

- **Kontanthjælp i helt op til 10-15 år:**

Flere af de borgere som har været på kontanthjælp igennem mange år, er i 2019 afsluttet med job, førtidspension, fleksjob eller ressourceforløb. Der er dog stadig en del af de ”langvarige kontanthjælpsmodtagere” tilbage.

Borgerrådgivningen glæder sig på vegne af borgerne over de afsluttede sager og opfordrer til fortsat flere afklaringer i 2020. Når borgere bliver afklaret, nedsættes den psykiske belastning som borgeren oplever. Borgeren får ligeledes mulighed for at betale alle sine udgifter incl. eks. underholdsbidrag til egne børn, som det offentlige i de fleste tilfælde betaler, hvilket selvfølgelig sætter borgeren i en gældcyklus som er svær at komme ud af og som selvfølgelig belaster de offentlige budgetter.

- **Møder:**

- ✓ Det er glædeligt at opleve og det bør være en regel, at dagsordenen for mødet oftest er beskrevet i mødeindkaldelsen. Borgeren ved dermed hvad der skal drøftes og det fremmer desuden mødeforløbet.

Aktiv Hele Livet:

- **Sagsbehandlingstid i.f.m. hjælpemidler:**

Sagsbehandlingstiden i forbindelse med ansøgninger på hjælpemidler har været længere end i de tidligere år. Det medfører naturligvis utryghed og vanskeligheder i dagligdagen for den enkelte borger. En enkelt bilansøgning som Borgerrådgivningen har været involveret i overholder desværre ikke det politisk besluttede serviceniveau.

- ✚ Det bør fortsat tilstræbes at nedsætte sagsbehandlingstiden og sikre at behandlingstid på bilansøgninger overholder det politisk vedtagne serviceniveau.

Læring og trivsel:

Borgerrådgivningen er opmærksom på, at der er i 2019 er gennemført en undersøgelse som skal medvirke til hurtigere sagsbehandling og forsøg på helhedsorienteret sagsbehandling Børneindsats og skoler/daginstitutioner imellem. Borgerrådgivningen er også opmærksom på at det for at vende en så ”stor skude” kræver tid, ledelse og kulturændring i medarbejderstaben.

- **Borgerrådgivning/Børneindsats:**

Der blev i forbindelse med undersøgelsen igangsat et tættere samarbejde mellem Børneindsats og Borgerrådgivning ved at ledelsen og Borgerrådgivning i gennemsnit mødes hver 14. dag for at drøfte sager som Borgerrådgivningen er involveret i. Møderne opleves som konstruktive og handlingsorienterede og medvirker til en hurtig og effektiv sagsbehandling til fordel for de borgere sagsbehandlingen vedrører. Forhåbentlig medfører det også læring, som Børneindsatsen kan anvende i fremtidige sager.

- ✓ Tiltaget bør efter Borgerrådgivningens opfattelse fortsætte.

- **Råd og vejledning:**

Borgerne savner i flere tilfælde fortsat, at den enkelte sagsbehandler tager initiativ til/orienterer om råd, muligheder og vejledning i forhold til lovgivningen og de muligheder der er for, eksempelvis, at søge om hjælpemidler, tabt arbejdsfortjeneste m.m.

- ✚ Det kunne måske være hensigtsmæssigt med en eller anden form for ”tjekliste” til den enkelte medarbejder, som medarbejderen kunne anvende i mødet med borgeren.

- **Samlet sagsbehandling:**

Børneindsatsen opleves i omfang end tidligere mindre grad opdelt i handicapsager og ikke-handicapsager.

- ✓ Bør fortsat være et fokuspunkt.

- **Borgerrådgivningen og børneindsatsen:**

Ved Borgerrådgivningens kontakt til afdelingen opleves en god dialog og forståelse for parternes arbejdsopgaver.

- ✓ Glædeligt!

- **Børn med diagnoser:**

Forældre kender forventeligt deres børn bedst og ønsker i mange tilfælde at få henvist deres barn for evt. diagnose, men det viser sig fortsat meget svært at få henvisning til og opnå

henvisning til BUF. Det er desværre først når der viser sig større vanskeligheder det lykkes. Der udviser sig dog forbedring i 2019.

✚ Det anbefales at have fokus på problematikken

- **Kontakt/tilbage melding:**

Tilbage melding som lovet samt fremsendelse af afgørelse/bevilling sker i flere tilfælde ikke eller fremsendes senere end lovet. Forældre oplever sig i perioden i "Ingenmandsland".

✓ Her er der fortsat behov for forbedring.

Visitation/sagsbehandler:

Sagsbehandler udtrykker i mødet med borger af og til en forventning til hvilken afgørelse der kan ses frem til ud fra de oplysninger/iagttagelser/undersøgelser der foreligger i sagen. Når sagen så behandles i visitationsudvalget fremkommer en afgørelse som ikke altid er i overensstemmelse med sagsbehandlerens forventning.

✚ Borgerrådgivningen opfordrer Børneindsatsen til opmærksomhed på "problematikken".

Folkeskolen:

- **Dialog:**

Der opleves en rigtig god dialog mellem Borgerrådgivningen og folkeskolerne samt Borgerne og folkeskolerne.

- **Inklusion/fravær:**

Størsteparten af de henvendelse Borgerrådgivningen får på folkeskoleområdet omhandler naturligvis børn i vanskeligheder. Det være sig autisme, ADHD, angst, fobier, almene sygdomme, Tourette, dysleksi m.m. Der forsøges med utallige løsninger for den enkelte elev med nye tiltag på de fleste skoler, MEN det opleves ikke til fordel og forbedring for den enkelte elev, som blot får mere og mere fravær. Forældrene kontakter Borgerrådgivningen forholdsvis sent i forløbet af ren og skær frustration over de ikke kan få deres børn ud fra hjemmet og i skole. Der er tale om fravær i op til et ½ år eller i få tilfælde mere.

✚ Borgerrådgivningen kan ikke pege på forbedringsmuligheder, men opfordrer til at få sikret en tværgående indsats på bekymrende fravær.

Uddannelse Til Alle (UTA):

De unge mennesker som, i 99 % af henvendelserne sker via deres forældre, har kontaktet Borgerrådgivningen for hjælp er primært unge mennesker, som har oplevet et vanskeligt folkeskoleforløb og er diagnosticeret forholdsvis sent i deres opvækst. Forældrene er af gode grunde bekymrede og ønsker for alt i verden at deres børn får en uddannelse og får deres egen bolig med en eller anden form for støtte. De unge oplever kontakt til rigtig mange personer - sagsbehandler, evt. støtteperson, lærere, nye elever/venner - og det kan virke meget grænseoverskridende i forhold til deres diagnoser.

- **Samarbejde UU, sagsbehandler, botilbud (Sem.Parken) og CSU imellem**

Borgerrådgivningen henlede i årsredegørelsen for 2018 det u hensigtsmæssige og problematiske i at CSU overfor den unge havde sat noget i udsigt som

ikke er muligt indenfor gældende lovgivningen/serviceniveau og som sagsbehandler ikke kan bevilge. Det medførte utryghed og manglende forståelse hos såvel den unge som forældrene.

- ✓ Problemet har ikke været aktuelt i 2019, hvilket Borgerrådgivningen ser meget positivt på og som tyder på at problematikken er håndteret på bedste vis.

Sagsbehandlingen

Det opleves i visse tilfælde som om sagsbehandler opfatter den unge i en bedre "tilstand" end den unge aktuelt ER i og dermed ikke får fulgt op på den unge i tide. I et enkelt tilfælde har samarbejdet eller mangel på samme været påfaldende. Så påfaldende at dialogen/handling ikke har været optimal. Borger har netop i skrivende stund fået tildelt anden sagsbehandler

- + Det tilrådes at sikre sig at den unge får den nødvendige forståelse og indsigt i egen sag – evt. med bisidder – i mødet med sagsbehandler og at sagsbehandler sikrer sig handling og at der fremsendes referat af mødet og evt. afgørelse.

- **Generelt for de unge**

- + De unges vejledning skal være helt klar og entydig.

Kultur og fritid:

- Der opleves en god, venlig og serviceminded behandling af borgerne i Borgerservice. Borgerrådgivningen oplever ikke borgeres henvendelser om oplevelse af "at blive talt ned til" mere.

Vækst og bæredygtighed:

- Borgerrådgivningen har haft meget få sager med afdelingen. I de få sager Borgerrådgivningen kontaktes om, opleves hurtig tilbagemelding, hurtig kontakt til pågældende borger og generelt hører Borgerrådgivningen ikke mere fra borgeren. Det tolkes i Borgerrådgivningen som tilfredshed og optimal sagsbehandling for borgeren. Det er en sand fornøjelse at opleve den interesse og handlingsorientering der sker fra medarbejderne i Vækst og Bæredygtighed. I sagerne konstateres lydhørhed, forståelse, lyst til samarbejde og respons på løsningsmuligheder

Anbefalinger:

Hele organisationen

- At der fortsat er fokus på afklaring af borgere i Jobcenter som har været i systemet i mange år.
- Sagsbehandlingen for ansøgninger om hjælpemidler generelt nedsættes og politisk serviceniveau enten ændres eller overholdes.
- Jævnlige møder mellem Børneindsats/Borgerrådgivning og Ydelseskantor/Borgerrådgivning bør så vidt muligt fastholdes.
- Fortsat fokus på proces vedr. evt. diagnosticering af børn i problemer
- Fokus på at sagsbehandler i samtaler ikke giver forældre forventninger til afgørelser inden visitationsudvalg træffer afgørelse.

- Fortsat udvikling af proces vedr. børn i folkeskolen som udviser stort fravær grundet evt. psykiske problemer
- Det bør sikres at rådgivning/vejledning til unge er helt klar og entydig.

Bilag til årsberetningen:

- ❖ Datamateriale
- ❖ Brugerundersøgelse

Borgerrådgivningen den 1. marts 2020.

Lis Møller
Adm. medarbejder

Per Timm Jensen
Borgerrådgiver