

Borgerrådgiveren - årsberetning 2017.



Kommunalbestyrelsen:

I forbindelse med Byrådets behandling af Borgerrådgivningens årsberetning for 2016 blev der fra flere partier udtrykt ønske om en mindre omfattende årsberetning. Det er med denne årsberetning forsøgt opfyldt med samtidig skyldigt hensyn til den nye Kommunalbestyrelse. Samtidig forsøger vi, at være lidt mere præcise i, hvad der opleves som bekymrende set fra Borgerrådgivningens synspunkt. Jf. bemærkninger og kritiske områder

Borgerrådgivningen:

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.

Borgerrådgivningen består af Borgerrådgiveren og en administrativ medarbejder.

Borgerrådgivningens kontor er Rådhuspladsen 1, 1. tv. 4300 Holbæk, på det smukke gamle Rådhus, som pt. deles med Kultur & Fritid og Kommunalbestyrelsen.

Borgerrådgivningens åbningstid for personlige henvendelser er mandag til onsdag i tidsrummet mellem kl. 10.00 - 14.00, torsdage mellem kl. 10.00 - 16.00 og fredage fra kl. 10.00 - 13.00 samt efter aftale. Efter aftale betyder, at borgere kan komme udenfor alm. åbningstider, hvis det passer bedre i forhold til deres arbejde etc.

Adgangsforholdene blev i 2013 forbedret ved etablering af elevator, så alle nu kan komme op til Borgerrådgivningen. Endelig er det muligt, at få Borgerrådgiveren på hjemmebesøg.

Kommunens borgere kan ringe for en aftale eller komme ind fra gaden og få råd og vejledning vedrørende en aktuel sag eller hjælp til at finde den rigtige afdeling, medarbejder etc.

I Borgerrådgiveren har borgerne en uafhængig opmand, der kan hjælpe dem til at overskue klagesystemet, ligesom de har mulighed for at få en uvildig vurdering af deres klage samt en drøftelse af deres sag/forløb med råd og vejledning.

Borgerrådgiveren kan hjælpe borgeren til at forstå informationer, belyse og uddybe kommunens serviceniveau, henvise til rette instans og formidle kontakt til enheder og medarbejdere i Holbæk Kommune samt medvirke til at skabe dialog mellem disse, hvis ”sager” er gået i hårdknude.

Borgerrådgiveren er **ikke** sagsbehandler og ej heller en myndighed, der træffer afgørelser, men er en funktion, der kan medvirke som mediator og konfliktløser.

Borgerrådgivningen indgår i et landsdækkende netværk, som fortsat bliver større.

Det er borgerrådgiverens opgave at gøre borgernes oplevelser synlige for organisationen Holbæk Kommune og Kommunalbestyrelsen og hjælpe de forskellige afdelinger med viden, der kan give anledning til refleksion og eventuelle ændringer, hvis der er procedurer og handlinger, der ikke er hensigtsmæssige eller korrekte.

Det sker i direkte kontakt med ledere, afdelingsledere og medarbejdere. Dels i løbende kontakt i forbindelse med henvendelser fra borgere, men også i planlagte og aftalte møder med de afdelinger, der har stor borgerkontakt.

Der udarbejdes årsberetning, og det følgende er en opgørelse over årets aktiviteter i Borgerrådgivningen opgjort i tal og grafer samt bemærkninger og anbefalinger.

Der er i 2017 udsendt følgende skrivelser fra Borgerrådgivningen:

- Folder om Borgerrådgivningen
- Borgerrådgiverens årsberetning for 2016

Borgerrådgivningen har i såvel Hjerneskadeforening som i Hjerneskadecentret været indbudt til orientering om Borgerrådgivningens funktion.

Selve beretningen er, som i 2016, opbygget i en prosa- og bilagsdel. De enkelte oversigter/statistikker er samlet i bilaget, Datamateriale til årsberetning 2017.

Ny organisation:

I lighed med problemet om sammenlignelighed imellem årsberetninger siden 2014 er der i løbet af 2017 igen sket mindre organisatoriske ændringer, som der skal tages behørigt hensyn til i forbindelse med sammenlignelighed. I 2017 er hele Borgerserviceveden indlagt under Kultur & fritid. I den forbindelse er henvendelser vedr. Borgerservice opgjort under Kultur & fritid efter 1. april 2017. Henvendelser inden denne dag er registreret under Alle Kan Bidrage.

Kommentarer til datamaterialet:

Samlet antal 1. gangs henvendelser til borgervejledningen i 2016:

Antallet af 1.gangshenvendelser i 2017 er på næsten nøjagtig samme niveau som i 2016. Antallet af henvendelser har dermed været stationært siden 2014 og egentlig gennem alle årene.

Møder i 2017/2016:

I 2017 er der afholdt 873 møder mod 766 i 2016.

Der er tale om en forholdsvis stor stigning på ca. 12%, 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 på 105 møder.

Dialog er fortsat af stor betydning i Borgerrådgivningens arbejde.

Bisidderfunktion:

I 2017 er antallet af møder med Borgerrådgivningen som bisidder steget fra 87 møder til 192, en forøgelse på 120%.

Bisidderopgaverne har været ønsket i forbindelse med borgeres møde med:

- Alle Kan Bidrage med 115,
- Læring og Trivsel med 49,
- Aktiv Hele Livet med 16,
- Uddannelse til Alle med 11 og
- Vækst med 1.

Umiddelbart anses det for bekymrende, specielt når Borgeren efterfølgende giver udtryk for en bedre forståelse for egen situation, bedre dialog, større ligeværdighed samt hurtige handling i sagen. Det primære er til gengæld, at borgeren får den nødvendige hjælp.

Mægling:

Borgerrådgivningen har i flere tilfælde forsøgt mægling mellem Holbæk Kommune og borgere og må konstatere en optimeret meningsudveksling.

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

Møder med tolk:

Der er afholdt 3 møder med rekvireret tolk igennem året og ca. 30 møder med borgerens egen tolk. Størsteparten af møder med borgere med begrænset danskkundskaber 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.

Førstegangshenvendelser fordelt på afdelinger:

Som beskrevet er henvendelser vedr. Borgerservice fra 1. januar 2017 registreret under Alle Kan Bidrage og pr. 1.april registreret under Kultur & Fritid.

Antallet af henvendelser vedr. Alle Kan Bidrage er dermed faldet med 51 og forøgelsen af henvendelser vedr. Kultur & Fritid er steget med 76. En samlet stigning på de 2 centre på 25. Til øvrige centre har der stort set været henvendelser som i 2016.

”Andet” dækker over de henvendelser, der vedrører forhold udenfor Holbæk Kommunes myndighedsområde. Forhold som den enkelte borger har haft svært ved at finde ud af, og derfor henvender sig om. Det er f.eks. henvendelser om Udbetaling Danmark, samvær, retshjælp, skatteskema, gældssanering, etc.

Antal oprettede sager i 2016:

Antallet er faldet set i forhold til antal sager 2016. Der blev i 2017 oprettet 35 sager. De 31 var klagesager og de resterende 4 var formidlingssager. Til sammenligning blev der i 2016 oprettet i alt 46 klagesager og 18 formidlingssager.

I 2017 har der været 410 notatsager mod 408 i 2016.

Notatsager er henvendelser, som har krævet en nærmere undersøgelse eller udredning – uden at det har været en klage. Disse sager har ført til afklaring og/eller dialog genoprettet.

Borgerrådgivningen anser det for sandsynligt, at faldet i antal sager skyldes den meget anvendte dialogiske tilgang, hvor vi måske også er blevet bedre til at redegøre for lovgivningen overfor borgeren og dermed mindskes interessen for, at klage over en sag som erfaringsmæssigt og lovgivningsmæssigt ikke vil blive ændret. Der er dog fortsat ganske få Borgere, som ønsker hjælp til klage, som Borgerrådgivningen på forhånd ved, vil medføre afslag.

Lukkede sager i 2016:

Der er lukket 36 sager i løbet af året. Der kan sandsynligvis ikke forventes hurtigere sagsbehandlingstider i Ankestyrelsen.

Antallet af lukkede sager er i sammenligning med 2016 faldet fra 70 til 36, hvilket naturligvis forklares ved at der oprettes færre og færre sager med baggrund i den dialogiske tilgang.

4 af de 35 sager er afgjort ved dialogisk tilgang. Det har været og er Borgerrådgivningens tilgang altid, at forsøge at løse en formodet fejlagtig afgørelse ved dialog.

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 4 klager samt rigtig mange af de nævnte 410 notatsager. Organisatorisk medfører det en ikke ubetydelig tidsbesparelse.

Der henvises i øvrigt til databilag vedr. de 35 lukkede sager fordelt på afdeling, emne og udfald.

Borgerrådgivning/Administration:

Borgerrådgivningen oplever en god og venlig modtagelse i stort set hele organisationen og der opleves en generel forståelse for eksistensen og opgaveløsningen.

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 2017 aftalt og gennemført faste møder med Alle Kan Bidrage, Læring og Trivsel, Uddannelse Til Alle og Aktiv Hele Livet. Møderne er faste møder med chefgruppen, 3-parts møder

og rigtig mange 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.

Borgerrådgiveren som bisidder opleves, som værende et aktiv for både den enkelte borger, men også for medarbejderen/afdelingen.

Bemærkninger og kritiske områder:

- : Problematik
- + : Forslag til handling

Alle kan bidrage:

- **Bedre brevskrivning:**
Projekt bedre brevskrivning har haft en rimelig positiv virkning ved breve fra specielt ydelsescentret. Det er dog ikke ensbetydende med, at der ikke er plads til forbedring.
- **Tilbage melding på borgers henvendelse:**
Der konstateres i flere tilfælde manglende tilbagemeldinger på borgers henvendelser til sagsbehandlere såvel telefonisk som via mail, specielt ved medarbejders fravær.
 - + Det ville være hensigtsmæssigt, at medarbejderne handlede på henvendelser og at der var fokus på det fra ledelsens side. Ved medarbejders fravær bør der være andre medarbejdere, som kan besvare indkomne henvendelser
- **Fritagelse for 225 timers reglen:**
I forbindelse med reformen af 1/4-2016 som vedrørte 225 timers regel og kontanthjælpsloft, blev det på møde, hvor Borgerrådgivningen var inviteret, slået fast, at det er jobkonsulenten, som har ansvaret for evt. fritagelse for 225 timers reglen. Det har i rigtig mange tilfælde vist sig, at det ikke er ført ud i livet, hvilket har medført, at Borgeren har modtaget forkert ydelse, bliver frustreret og utilfreds og urimeligt nok retter sin utilfredshed mod ydelsescenteret som udbetaler ydelsen.
 - + Det er i den forbindelse uhyre vigtigt, at ydelsescenteret modtager de rette informationer til evt. tilretning af udbetalingen.
 - + Det er nødvendigt og der er stort behov for at "Jobcentersøjlen" og "Ydelsescenter-søjlen" i udstrakt grad samarbejder, er i tæt dialog og fremstår som én "søjle".
- **Kontanthjælp i helt op til 10-15 år:**
Flere af de borgere som kontakter Borgerrådgivningen og som er på kontanthjælp konstateres, at have været på kontanthjælp i helt op til 10-15 år. Det er Borgerrådgivningens opfattelse, at det ikke har været hensigten med lovgivningen og der ses borgere, som gennem årene har mistet lyst, selvværd, fremtidsudsigt m.m., Hvis det på nogen måde er muligt er det ønskeligt, at så mange "gamle" sager afsluttes snarest muligt.
 - + Borgerrådgivningen er vidende om, at der er taget tiltag til afklaring af "gamle" sager, men er af den opfattelse, at der bør afsættes flere ressourcer på opgaven.
- **Rehabiliteringsteam - ventetid:**
Fra Rehabiliteringsteamets indstilling til endelig afgørelse kan der gå uforholdsmæssig meget tid (flere måneder). Det har borgeren vanskeligt ved at forstå.
 - + Det er ønskværdigt, at få reduceret denne ventetid.
- **Rehabiliteringsteam – relevante oplysninger:**
Med Borgerrådgivningen som bisidder i rehabiliteringsteamet, er der flere gange iagttaget

spørgsmål til Borgeren, som ikke har noget med Borgerens helbred og udvikling af arbejdsevne at gøre. Det være sig skilsmisse, afhentning af børn m.m. Det opleves af Borgeren mange gange grænseoverskridende og sagen uvedkommende.

+ Samtalen/dialogen bør målrettes selve målet – arbejde eller anden forsørgelse.

- **Råd- og vejledning:**

Jobkonsulenter fremkommer af og til med udtalelser om boligsikring, §34 ydelse, akutliste(bolig) el.lign., som lovgivningsmæssigt og bevillingsmæssigt ikke kan lade sig gøre. Det skaber unødige ansøgninger til ydelseskontoret og frustration hos borgerne.

+ Ydelsescenteret har i 2017 etableret ”åben rådgivning”, som Jobkonsulenten i de tilfælde bør opøge for optimal information til Borgeren.

- **”Min Plan”:**

Mange borgere indkaldes til møde i ”Min Plan”. På mødet drøftes alle forhold vedrørende Borgerens samlede situation og det forsøges, at finde den rette tværfaglige hjælp/indsats til Borgeren. Der fremkommer anbefalinger, som efter ansøgning efterfølgende afvises og de medarbejdere, der tildeles ”opgaver” får ikke fulgt op på hjælp til Borgeren. Det er normalt sårbare Borgere, der indkaldes og som ikke har overskud til at håndtere/handle/ansøge på de anbefalinger der fremkommer. Der tvivles på om effekten af møderne modsvarer de ressourcer (medarbejdertimer) der anvendes til det.

+ Det kunne anbefales at evaluere og drøfte effekten af møder i ”Min Plan”.

Aktiv Hele Livet:

- **Henvendelser vedr. Aktiv Hele Livet:**

Antallet af henvendelser til Borgerrådgivningen vedrørende Aktiv Hele Livet er steget fra 106 til 134 og samtidig kan det oplyses, at 16 ud af 192 bisiddermøder omhandler dette center. Der har fra Borgerrådgivningen ikke været henvendelser/sager i den størrelsesorden før.

+ Bør tages til efterretning.

- **Sagsbehandlingstid i bilsager:**

Ombudsmanden har i forbindelse med manglende overholdelse af udmeldt sagsbehandlingstid på gennemsnit 26 uger i bilansøgningssager, kontakttet såvel administration som Borgerrådgivning med henblik på fortsat opmærksomhed fra Ombudsmandens side, da der er konstateret sagsbehandlingstid på 53,8 uger i 2017.

+ Ombudsmanden har ikke taget stilling til sagen spc. i forhold til retssikkerhedsloven og har anmodet om underretning efter politisk behandling.

Læring og trivsel:

- **Mangelfuld sagsbehandling:**

Sagsbehandlingen i mange af de sager, som Borgere henvender sig til Borgerrådgivningen om hjælp til, anses som mangelfuld med manglende tilbagemeldinger på ønske om aktindsigt, på almindelige svar på henvendelser, på ansøgninger, på afgørelser, på ønske om anden sagsbehandler m.m.

- **Samlet sagsbehandling:**

Børneindsatsen opleves som skarpt opdelt i handicapsager og ikke-handicapsager og flere forældre har børn, som er ”placeret” i hver sin afdeling. Forældre oplever ikke, at der koordineres/kommunikeres/tilgås helhedsorienteret sagsbehandling imellem de to afdelinger, hvilket skaber frustration hos forældrene.

- **Ankesager:**

Borgerrådgivningen er af den opfattelse, at Ankestyrelsen behandler forholdsvis mange sager fra området og er ligeledes vidende om, at Ombudsmanden har været/er involveret.

- ✚ Ovenstående udfordringer findes på en række dele af myndighedsområdet, men er hovedsageligt relateret omkring centrale temaer, som aktindsigt, tidsfrister og afgørelser.

Det anbefales derfor, at der igangsættes en fokuseret indsats på området, således at der sikres en større grad af ensartethed i procedurer, arbejdsgange, afgørelser og tydelighed i kommunikationen med borgerne.

Anbefalinger:

Hele organisationen

- ✚ **Kommunikation:**

Når borgeren skal opleve sig set, hørt og respekteret er der fortsat plads til forbedring i kommunikationen/dialogen mellem borger og medarbejdere i Holbæk Kommune. I henhold til En Stærk Medspiller, skal der arbejdes videre med dette område.

- ✚ **Helhedsorienteret sagsbehandling:**

Større tilgang til helhedsorienteret sagsbehandling kunne anbefales.

- ✚ **Fejlafgørelser:**

Når borgere får medhold i forkerte afgørelser ville det klæde Holbæk Kommune, at meddele Borgeren en undskyldning samtidig med meddelelsen om, at beslutningen er ændret.

- ✚ **Alm. post – tidsfrister:**

Tidsfrist for svar fra Borgere som er fritaget for digital post bør forlænges, da der kan gå op til 8 dage fra afsendelse til modtagelse af post med Post Danmark.

- ✚ **Møder:**

Medarbejdere skal ved møder sikre, at borgeren er orienteret om dagsordenen og forstår den efterfølgende dialog/beslutning.

- ✚ **Aktindsigt:**

Anmodning om og tidsfrist for aktindsigt bør overholdes.

Se også yderligere ”anbefalinger” under de enkelte centre.

Bilag til årsberetningen: Datamateriale

Borgerrådgivningen den 10. februar 2018

Lis Møller
Adm. medarbejder

Per Timm Jensen
Borgerrådgiver