

**Borgerrådgiveren - årsberetning 2018.**



## **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 hårdknude 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

## **Kommentarer til datamaterialet:**

### **Samlet antal 1. gangs henvendelser til borgervejledningen i 2018:**

Antallet af 1.gangshenvendelser i 2018 er faldet, men til gengæld er flere og flere henvendelser blevet mere omfattende. Faldet i antal henvendelser ses i AKBI og skyldes sandsynligvis tiltag til forbedring i organisationens serviceniveau og tilgængelighed i forhold til borgerne. Flere borgere end tidligere har anvendt mails som kontaktform til Borgerrådgivningen.

### **Møder i 2018:**

I 2018 har Borgerrådgivningen deltaget i 930 møder mod 873 i 2017.

Der er igen tale om en mindre forøgelse, 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 borger, at Borgerrådgivningens tilstedeværelse medvirker til større forståelse, større tilfredshed samt en generelt bedre proces. Flere medarbejdere opfordrer i øvrigt borgeren til at kontakte Borgerrådgivningen

### **Bisidderfunktion:**

I 2018 er antallet af møder med Borgerrådgivningen som bisidder steget fra 192 møder til 284, en forøgelse på 48%.

Bisidderopgaverne har været ønsket i forbindelse med borgeres møde med:

- Alle Kan Bidrage med 182 mod 115 i 2017,
- Læring og Trivsel med 45 mod 49 i 2017,
- Aktiv Hele Livet med 10 mod 16 i 2017,
- Uddannelse til Alle med 13 mod 11 i 2017 og
- Vækst med 1 som i 2017.

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.

### **Mægling:**

Borgerrådgivningen har i et par tilfælde deltaget i 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 i 2018 stort set ikke rekvireret tolke. Størsteparten af møder med borgere med begrænset dansk kundskaber 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 førstegangshenvendelse er bortset fra læring og trivsel faldet eller været stationært. Læring og trivsel ses en mindre stigning fra 85 til 98.

### **Antal oprettede sager i 2016:**

Antallet er forøget set i forhold til antal sager 2017 og svarer til 2016-niveau. Der blev i 2018 oprettet 49 sager. De 45 var klagesager og de resterende 4 var formidlingssager. Til sammenligning blev der i 2017 oprettet i alt 31 klagesager og 4 formidlingssager.

I 2018 har der været 392 notatsager mod 410 i 2017.

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. Det er glædeligt der konstateres et mindre fald.

Borgerrådgivningen anser det for sandsynligt, at det gennem flere år stationære antal sager skyldes den meget anvendte dialogiske tilgang, hvor vi 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 2018:**

Der er lukket 43 sager i løbet af året. Der kan sandsynligvis ikke forventes hurtigere sagsbehandlingstider i Ankestyrelsen.

Antallet af lukkede sager er i sammenligning med 2018 steget fra 36 til 43, 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.

10 af de 35 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.

**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 10 klager samt rigtig mange af de nævnte 392 notatsager.

Organisatorisk medfører det en ikke ubetydelig tidsbesparelse.

Der henvises i øvrigt til databilag vedr. de 49 lukkede sager fordelt på afdeling, emne og udfald.

### **Borgerrådgivning/Administration:**

Borgerrådgivningen oplever en god og venlig modtagelse i NU 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 2018 aftalt og gennemført 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
- + : Forslag til handling

### Alle kan bidrage:

#### ✓ **Nyt positivt tiltag i ydelsesafdelingen:**

Ydelsesafdelingen har åbnet op for borgernes direkte kontakt til ydelsesafdelingen og borgeren har mulighed for at booke tid til drøftelse via internettet. Det har medført en nedgang i henvendelser til Borgerrådgivningen fra 175 i 2017 til 112 i 2018.

+ Tiltaget med ”åben vejledning” i Ydelsesafdelingen har haft sin virkning og bør videreføres og bibeholdes.

#### • **Lang ventetid i ydelsesafdelingen:**

Der har været personaleudskiftning og sygdom i afdelingen, samt nyt tiltag på ”åben rådgivning”, som har medført længere svartider på ansøgning. Det medvirker til en specielt stor økonomisk utryghed og bekymring hos borgerne. Det er specielt ”gået udover” borgere som søger overlevelsesshjælp.

+ Svartiden på ansøgning i ydelsesafdelingen bør forventes i 2019 nedsat efter diverse tiltag og personaleændringer.

#### • **Tilbage melding på borgers henvendelse:**

Der konstateres også i 2018 i flere tilfælde manglende tilbagemeldinger på borgernes henvendelser til sagsbehandlere ved **medarbejderes sygdomsfravær**, hvor Borgeren føler sig som ”Palle alene i Verden”.

+ Sygdom blandt medarbejder er uundgåeligt, men der bør findes en ordning hvor sagen varetages/håndteres i form af back-up-medarbejder/kollega-ordning.

#### • **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”.

+ Problemet blev også beskrevet i årsredegørelsen for 2017 og det anbefales der findes en løsning fremfor at ydelsesafdelingens medarbejdere henviser borgeren til at fremsende klage.

BEMÆRK dog, at der inden for det sidste halve år af 2018 er sket en forbedring, da Borgerrådgivning i bisiddermøder konstaterer, at borger vurderes/ orienteres omkring 225 timers reglen.

- ✓ **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.
  - + 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 2018 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 2019. Når borgere bliver afklaret, nedsættes den psykiske belastning som borgeren oplever og borgeren får evt. 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 at dagsordenen for mødet 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.

  - + Det bør tilstræbes at nedsætte sagsbehandlingstiden.

### Læring og trivsel:

- **Manglende respons og beslutning:**

Sagsbehandlerne opleves i møde med borgerne, hvor Borgerrådgivningen er repræsenteret, som lydhøre og med interesse for at hjælpe i henhold til lovgivningen. Efterfølgende oplever borgeren manglende handling eller at sagsbehandlerens antagelse om forventet afgørelse ændres i visitationsudvalget.
- Borgerrådgivningen er uvidende om årsagen til problemet, men anbefaler en eller anden form for justering/præcisering. I og med alle bevillinger skal i visitationsudvalget forlænges sagsbehandlingstiden naturligvis.
- **Råd og vejledning:**

Borgerne savner i flere tilfælde, 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 fortsat (jf. årsredegørelse 2017) som 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.  
✚ Bør fortsat være et fokuspunkt.
- ✓ **Borgerrådgivningen og børneindsatsen:**  
Ved Borgerrådgivningens kontakt til afdelingen opleves en forbedret 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 meget svært at få henvisning til og opnå henvisning til BUF. Det er desværre først når der viser sig større vanskeligheder det lykkes.  
✚ Det anbefales at se 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.

#### **Folkeskolen:**

- **Dialog:**  
Der opleves en rigtig god dialog mellem Borgerrådgivningen og folkeskolerne og 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**  
I et enkelt tilfælde er der fra CSU og overfor den unge 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.

- ✚ Borgerrådgivningen er vidende om at problematikken håndteres, men der skal i samarbejdet mellem de enkelte afdelinger/enheder ikke herske tvivl om hvem, der har bevillingsretten.
- **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.
  - ✚ Det tilrådes at sikre sig at den unge får den nødvendige forståelse – evt. med bisidder – i mødet med sagsbehandler og at sagsbehandler sikrer sig 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 er der konstateret lydhørhed, forståelse, lyst til samarbejde og respons på løsningsmuligheder. I et enkelt tilfælde har chefen på området været involveret i opstarten og sagen blev via møde mellem borger, medarbejder og Borgerrådgivningen løst på en for alle parter tilfredsstillende måde med et positivt resultat.

### **Anbefalinger:**

#### **Hele organisationen**

- ✓ **Kommunikation:**  
Kommunikationen med den enkelte borger er generelt forbedret, hvilket selvfølgelig er glædeligt
- **Helhedsorienteret sagsbehandling:**  
Flere Borgere som modtager offentlig ydelse, har også børn i problemer. Der er dermed mulighed for at få tabt arbejdsfortjeneste og den resterende del som offentlig ydelse. I de tilfælde viser der sig vanskeligheder med at afklare og sikre en koordineret sagsbehandler. Derfor er der behov for større tilgang til helhedsorienteret sagsbehandling.
- ✓ **Alm. post – tidsfrister:**  
Fortsat behov for opmærksomhed på om borgeren er fritaget for digital post grundet postvæsenets leveringstid i DK.
- ✓ **Aktindsigt:**  
Fortsat fokus på at tidsfrist for anmodning om aktindsigt bør overholdes.
- **GDPR- Persondatalovgivning**  
Borgerrådgivningen oprettede allerede i januar 2018 en sikker mail på hjemmesiden til fremsendelse af beskeder og dokumenter fra borgerne I forhold til organisationen anbefales det at følge op på reglerne i Persondatalovgivningen overfor personalet i Holbæk Kommune. Baggrunden er, at der er iagttaget fremsendelse til borgernes almindelige e-mailadresser



indeholdende personfølsomme oplysninger.

**Bilag til årsberetningen: Datamateriale**

Borgerrådgivningen den 17. februar 2019.

*Lis Møller*  
Adm. medarbejder

*Per Timm Jensen*  
Borgerrådgiver