

## Borgerrådgiveren - årsberetning 2020.



**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

**Årsredegørelse:**

Udarbejdelse og forelæggelse af årsrapport til Kommunalbestyrelsen skal ske én gang om året og snarest efter finansårsafslutning.

**Kommentarer til datamaterialet:****Coronavirus indtog i Danmark:**

Som bekendt for alle, kom Coronaen til Danmark og det har selvfølgelig haft indflydelse på aktiviteten og tilgangen til at hjælpe de borgere som traditionelt har brug for hjælp. Det er på trods af det Borgerrådgivningens opfattelse, at de pågældende borgere har fået den fornødne hjælp ved at optimere den digitale og telefoniske tilgang, hvilket ligeledes er anvendt i forhold til administrationen.

Desværre gik der i foråret 2020 også Coronavirus i vores fælles mailindgang, hvilket dog blev opdaget i rimelig tid og alle henvendelser blev håndteret med lidt forsinkelse. Det kostede lidt ekstra arbejdsindsats at få håndteret ”puklen”, men de pågældende borgere var tilfredse og fik den fornødne hjælp.

### **Samlet antal 1. gangs henvendelser til borgervejledningen i 2020:**

Antallet af 1.gangshenvendelser i 2020 er på det nærmeste i samme niveau med antallet af henvendelser i 2019 (892 i 2019/853 i 2020). De personlige henvendelser er faldet fra 179 til 53 hvilket kan tilskrives Coronarestriktionerne. Antallet af telefoniske henvendelser er til gengæld steget fra 566 til 683 hvilket afbøder nedgangen i personlige henvendelser. Antallet af mailhenvendelser er som de personlige henvendelser også faldet fra 147 til 116. Forklaringen må anses for at være på grund af de restriktioner der har ramt den offentlige sektor incl.

Borgerrådgivningen samt de lempelser der blev indført på Jobcenteret bl.a. lempelser i fremmøde og 225 timers regel m.m. Glædeligt er det dog, at Borgerne har fundet vej til os hvilket antallet af samtlige henvendelser udviser.

Der udviser sig et fald i henvendelser på alle områder af administrationen bortset fra AHLI som udviser en forøget henvendelsesaktivitet fra 88 til 111 henvendelse. Årsagen kan sandsynligvis tilskrives usikkerhed og utryghed for Corona hos de borgere som har sager i pågældende afdeling.

### **Møder i 2020:**

I 2020 har Borgerrådgivningen deltaget i 592 møder mod 1012 i 2019.

Der er tale om et fald på 41 %, som udelukkende kan tilskrives restriktionerne på personlige møder – såvel i Borgerrådgivningen som i bisidderfunktionen. Bisidderfunktionen har i mange tilfælde været mulig i forbindelse med møder via Teams

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 henviser i øvrigt borgeren til at kontakte Borgerrådgivningen.

### **Bisidderfunktion:**

I 2020 er antallet af møder med Borgerrådgivningen som bisidder faldet fra 323 møder til 215, en nedgang på 33%. Denne nedgang skyldes helt klart Coronarestriktionerne som har medført mindre mødeaktivitet i administrationen.

Ses der i forhold til eksempelvis 2016 var Borgerrådgivningen bisidder 87 gange. Udviklingen fra 2016 til 2020 er dermed en forøgelse af bisidderopgaverne fra 87 til 215.

Bisidderopgaverne har været ønsket i forbindelse med borgeres møde med:

- Alle Kan Bidrage med 164 mod 229 i 2019,
- Læring og Trivsel med 36 mod 70 i 2019,
- Aktiv Hele Livet med 9 mod 15 i 2019,
- Uddannelse til Alle med 6 mod 8 i 2019

Det forholder sig dog stadig således, at såvel borger som sagsbehandler giver udtryk for en bedre gensidig forståelse og forbedret handling i sagen.

Den enkelte borger udtrykker generelt stor tilfredshed og tryghed ved Borgerrådgivningens tilstedeværelse og opfølgning.

Flere medarbejdere opfordrer fortsat 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.

### **Antal oprettede sager i 2020:**

Antallet er faldet set i forhold til antal sager 2019. Der blev i 2020 oprettet 29 sager. Til sammenligning blev der i 2019 oprettet i alt 34 klagesager. Forklaringen på faldet i antal oprettede sager i 2020 findes sandsynligvis i Borgerrådgivningens ønske om vedholdende dialogorienteret tilgang, som i mange tilfælde ender med ændring af afgørelse, grundet yderligere dokumentation eller forståelse for lovgivningen hos borgeren.

I 2020 har der været 343 notatsager mod 458 i 2019.

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 2020:**

Der er lukket 54 sager i løbet af året. Der kan sandsynligvis ikke forventes hurtigere sagsbehandlingstider i Ankestyrelsen.

Antallet af lukkede sager er i sammenligning med 2019 steget fra 20 til 54. Mange gamle sager er lukket, ja faktisk helt tilbage til 2018. Baggrunden er en intensiv ”jagt” fra Borgerrådgivningen i antallet af oprettede.

*Jf. i øvrigt oversigten over antal lukkede sager i datamaterialet, hvor antal sager på afdelingsniveau fremgår.*

**Sagsafgørelser** i forhold til medhold efter Borgerrådgivningens indtræden i sagerne opleves overensstemmelse med Justitias analyse i 2020 om effekten af borgerrådgiverordningen.

*Rapporten er vedlagt som bilag til denne årsredegørelse.*

**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.

Organisatorisk medfører det en ikke ubetydelig tidsbesparelse.

### **Borgerrådgivning/Administration:**

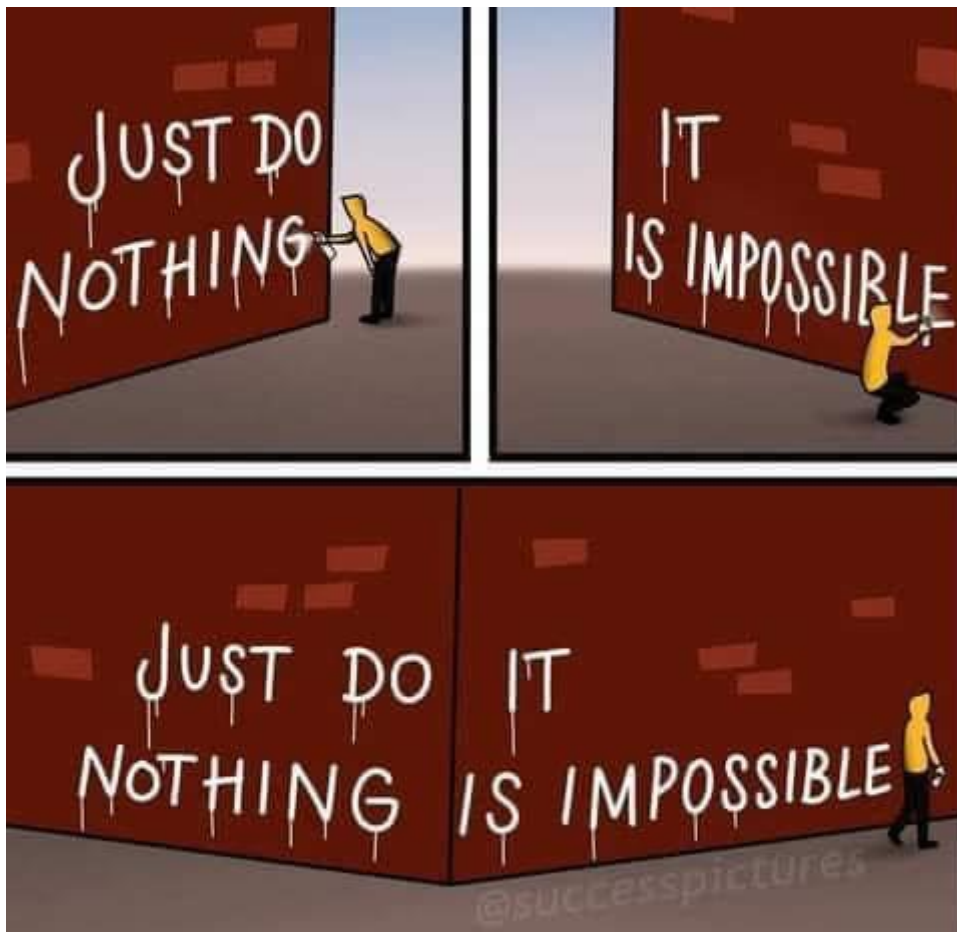
Borgerrådgivningen oplever fortsat en god og venlig modtagelse i hele organisationen og der opleves en generel forståelse for eksistensen, opgaveløsningen, med gensidig respekt for hinandens arbejdsopgaver/arbejdsbeskrivelser/ansættelse.

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 2020 aftalt og gennemført 38 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 var flere planlagt, men administrationen har i flere tilfælde meldt afbud til møder med Borgerrådgivningen, grundet anden mødevirksomhed. Det giver selvfølgelig ikke optimale vilkår for tilbagemelding til borgere fra Borgerrådgivningen, men det må nok anses for de muliges kunst.

### **Bemærkninger målrettet de enkelte afdelinger:**



### **Alle kan bidrage:**

#### **Anmodning om yderligere dokumentation:**

Det er almenkendt, at borgere på kontanthjælp ikke kan optage lån i deres pengeinstitut. Det forekommer derfor forunderligt at ydelseskontoret, i forhold til borgere som ansøger om hjælp til tandbehandling, etablering el.lign, anmoder borgeren om dokumentation fra pengeinstitut på afslag på lån, som i øvrigt mange pengeinstitutter kræver 150 kr. for at

udarbejde. Det anses for unødigt udgift og sætter borgeren, som har et belastet budget, i en situation som ikke er særlig hensigtsmæssig og belaster budgettet for den enkelte borger.

- **Borgerrådgivningen opfordrer til at ydelseskantoret overvejer ændring af arbejdsgange.**

#### **Præcisering af retningslinjer for modtagelse af offentlige ydelser:**

Borgerrådgivningen oplevede i juli 2020 at blive anmodet om hjælp til klage, da borger var taget på en selvbesluttet ferie i udlandet og efterfølgende var blevet ”fanget” i udlandet grundet Coronalukning i indrejse- eller udrejse-land. Det medførte at borger ikke stod til rådighed for arbejdsmarkedet og naturligvis blev sanktioneret. Det var borgere med anden etnisk baggrund end dansk med familie i andre lande og de anmodede Borgerrådgivningen om hjælp.

Vi henledte opmærksomheden på det u hensigtsmæssige i afholdelse af ferie uden tilladelse og det lovgivningsmæssigt korrekte i den fremsendte afgørelse, men borgeren fastholdt ønske om hjælp til klage, hvilket naturligvis blev effektueret.

- **Borgerrådgivningen kan derfor foreslå at ydelseskantoret og jobcenteret evt. får justeret retningslinjer/præciseringer/vejledninger og gør det soleklart overfor borgerne, hvilke regler der gælder for modtagelse af offentlige ydelser. Samtidig skal det selvfølgelig sikres at borgeren forstår det med evt. hjælp fra tolk.**

#### **Jobcenter og eksterne udbydere:**

Jobcenteret indgår aftaler om hjælp med eksterne udbydere til eksempelvis udredninger og mentorer/støttekontaktpersoner.

Borgerrådgivningen har oplevet, at der i flere tilfælde ikke er blevet udarbejdet rapport fra de støttepersoner som er indkøbt til opgaven, hvilket naturligvis forhindrer optimal og hurtigt afklaringsforløb med en samtidig frustreret borger.

- **Borgerrådgivningen opfordrer derfor til at der i forbindelse med kontraktindgåelse med eksterne udbydere sikres den fornødne afrapportering.**

Ved overlevering af borgere til anden udbyder generelt og spc. i maj 2020, bør udvælgelse af borgere være individuel.

Borgerrådgivningen observerer generelt og spc. i maj 2020 at nødvendige dokumenter til afklaring af borgere henvist til ekstern udbyder stort set er færdigbearbejdet. Borgeren føler der startes forfra og at det er bevidst for at trække sagen i langdrag.

Borgerrådgivningen har i flere tilfælde fået borgeren tilbage til oprindelig sagsbehandler, som så har fået gjort sagen klar til afklaring. I visse tilfælde manglede der kun sagsresume hvorfor det absolut ikke er hensigtsmæssigt at skifte til anden udbyder. Det kan medføre at borgerens sag forlænges u hensigtsmæssigt.

- **Borgerrådgivningen opfordrer til at der tages individuelle hensyn i forbindelse med udvælgelse af borgere til afklaring af eksterne udbydere.**

### **Kommunikation:**

Kommunikation med borgere kan fortsat blive forbedret. Når medarbejder lover borger en tilbagemelding et bestemt tidspunkt/dag skal det selvfølgelig overholdes. Desværre oplever borger og Borgerrådgivning ikke altid det overholdes. Det skaber unødvendig og unødigt frustration og bekymring hos borgeren.

- **Kort og godt: Hold hvad der loves.**

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

Flere af de borgere som har været på kontanthjælp igennem mange år, er også i 2020 afsluttet med job, førtidspension, fleksjob eller ressourceforløb. Der er dog stadig en del af de ”langvarige kontanthjælpsmodtagere” og ressourceydelsesmodtagere tilbage.

- **Borgerrådgivningen glæder sig på vegne af borgerne over de afsluttede sager og opfordrer til fortsat flere afklaringer i 2021**

### **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.

- **Advisering til borger om hvad der skal drøftes på indkaldt møde kan fortsat forbedres/udbygges.**

### **Aktiv Hele Livet:**

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

Sagsbehandlingstiden i forbindelse med ansøgninger på hjælpemidler er fortsat langvarig. Det medfører naturligvis utryghed og vanskeligheder i dagligdagen for den enkelte borger.

- **Det bør fortsat tilstræbes at nedsætte sagsbehandlingstiden.**

### **Læring og trivsel:**

Af administrationens opfølgning/handleplaner/bemærkninger i forbindelse med årsredegørelsen for 2019 fremgår det, at

*Borgerrådgivningen henledte i årsredegørelsen for 2019 på 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.*

Af administrationens hensigtserklæring i forbindelse med Borgerrådgivningens årsredegørelse for 2019 fremgik følgende:

*”Praksiseftersynet er afsluttet og der arbejdes nu på at implementere og forankre beslutningerne i den daglige drift. Praksiseftersynet havde to spor. Spor 1: udvikling i Børneindsatsen Her er bl.a. indført ’en familie, en rådgiver’, hvilket har medført en sammenlægning af de to tidligere myndighedsafdelinger samt et udviklingsarbejde ift. hvordan man som rådgiver trækker på andres viden. Samtidig arbejdes der på at få en systematisk ’feedforward’ indført blandt alle medarbejdere i Børneindsatsen. Det betyder at medarbejderen hele tiden sikrer, at borgeren ved, hvad de næste skridt i processen. Spor 2: udvikling af samarbejdet mellem dagtilbud, skoler og Børneindsats. Resultatet er her blevet en revideret samarbejdsmodel, som skal bruges når der er behov for tværgående samarbejde med en familie ift. et barn i mistrivsel.”*

- **Der er i 2020 ikke konstateret de store ændringer/forandringer i forhold til sagsforløb/sagsbehandling m.m., hvilket bl.a. kan tilskrives Coronarestriktioner i det offentlige. Borgerrådgivningen er af den opfattelse at der kunne have været større fokus på problemstillingen, da Holbæk Kommune skal opleves som en serviceorganisation i forhold til borgerne i Holbæk Kommune. Borgerrådgivningen håber derfor, at processen accelereres op i forbindelse med en genåbning af samfundet.**

### **Sagshåndteringerne i Børneindsatsen:**

De sager borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen om hjælp til, konstateres overordentligt vanskelige, da borgerne først henvender sig om hjælp efter op til et par år, hvor de har kæmpet for hjælp og deres rettigheder.

Vi ser spec. på handicapsager problematiske sager som af en eller anden årsag ikke er håndteret i forhold til de store vanskeligheder borgerne befinder sig i. Borgerne kommer ud i skilsmisse, sygemeldinger m.m. og kun børnene kommer til at få skyldfølelse.

Borgerrådgivningen tillader sig at påpege evt. medvirkende årsager:

- Kommunikation med borgere kan fortsat blive forbedret. Når medarbejder lover borger en tilbagemelding på besked eller afgørelse på et bestemt tidspunkt/dag skal det selvfølgelig overholdes. Desværre oplever borger og Borgerrådgivning ikke altid det overholdes. Det skaber unødvendig og unødigt frustration og bekymring hos borgeren
- 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.
- 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 har fortsat i 2020 udvist sig forbedring.
- Tilbage meldinger på telefoniske og elektroniske henvendelser er fortsat et problem. Det er Borgerrådgivningens oplevelse, at der er tale om specifikke medarbejdere som



ikke får håndteret henvendelserne. Forældre oplever sig i perioden i ”Ingenmandsland”.

- **Borgerrådgivningen opfordrer derfor til, at der politisk tages stilling til en organisationsændring med henblik på at få samlet indsatser/tilbud til sårbare og udsatte borgere i en ny fælles kerneopgave.**

### **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. Jf. i øvrigt ovenstående kommentarer om praksiseftersyn og organisationsændring.**

### **Uddannelse Til Alle (UTA):**

Der har ikke været nævneværdige sager og problemstillinger i sagerne mellem Borgerrådgivningen og UTA i 2020 og sagerne er blevet håndteret i et godt og konstruktivt samarbejde borger, Borgerrådgivning og UTA imellem. Det opleves som om at medarbejderne ser det hensigtsmæssige og sags fremmende i samarbejdet om sager hvor Borgerrådgivningen er inddraget.

### **Aktiv Hele Livet:**

De sager som Borgerne henvender sig til Borgerrådgivningen om er sager omhandlende ophold på Bosteder og sager vedr. hjælpemidler.

I forhold til sager om bosteder er det naturligvis vanskelige sager, da der er tale om voksne myndige mennesker som i mange tilfælde skal tale deres egen sag og ikke kender til samtykke, bisidder, partsrepræsentant m.m. Sagens konsistens og problematikker kan til dels sammenlignes med sager i Børneindsatsen.

I forhold til sager om hjælpemidler er borgerne frustreret over de lange sagsbehandlingstider de oplever.

- **Borgerrådgivningen henstiller derfor til at sagsbehandlingstiden i sager omkring hjælpemidler forsøges nedsat og i handicapsagerne henvises til tidligere omtalt anbefaling af organisationsændring.**

### **Kultur og fritid:**

Der opleves en god, venlig og serviceminded behandling af borgerne i Borgerservice.

## **Vækst og bæredygtighed:**

Borgerrådgivningen har haft meget få sager med afdelingen. I de få sager Borgerrådgivningen kontaktes om, opleves hurtig, effektiv og ikke mindst venlig tilbagemelding med en samtidig hurtig kontakt til pågældende borger. 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 Holbæk Kommune sætter en ære i at arbejde tværfagligt og helhedsorienteret på tværs af organisationen til fordel for borgerne i Holbæk Kommune
- Fortsat fokus på afklaring af borgere i Jobcenter som har været i systemet i mange år.
- Målsætning og plan for at sagsbehandlingstiden for ansøgninger om hjælpemidler nedsættes.
- Intensivering af implementering af praksiseftersyn (2019) i Læring og Trivsel.
- Drøftelse af organisationsændring i forbindelse med indsatser og tilbud til sårbare og udsatte borgere
- Fortsat udvikling af proces vedr. børn i folkeskolen som udviser stort fravær grundet evt. psykiske problemer
- Når der anmodes om dokumentation skal der anmodes om relevant og nødvendig dokumentation med samtidig opmærksomhed på konsekvenser som ikke belaster borgerens i forvejen begrænsede økonomi.
- Når der indgås aftale med eksterne parter, bør der foreligge helt klare aftaler om formål og tilbagemelding med samtidig hensyntagen til den enkelte borgers sag.
- Oprettelse af kurser for medarbejdere i advis, som kan medvirke til at borgerne modtager svar på aftalt tidspunkt.

### **Bilag til årsberetningen:**

- ❖ Datamateriale
- ❖ Justitias analyse i 2020 om effekten af borgerrådgiverordning.

Borgerrådgivningen den 12. marts 2021.

*Lis Møller*  
Adm. medarbejder

*Per Timm Jensen*  
Borgerrådgiver