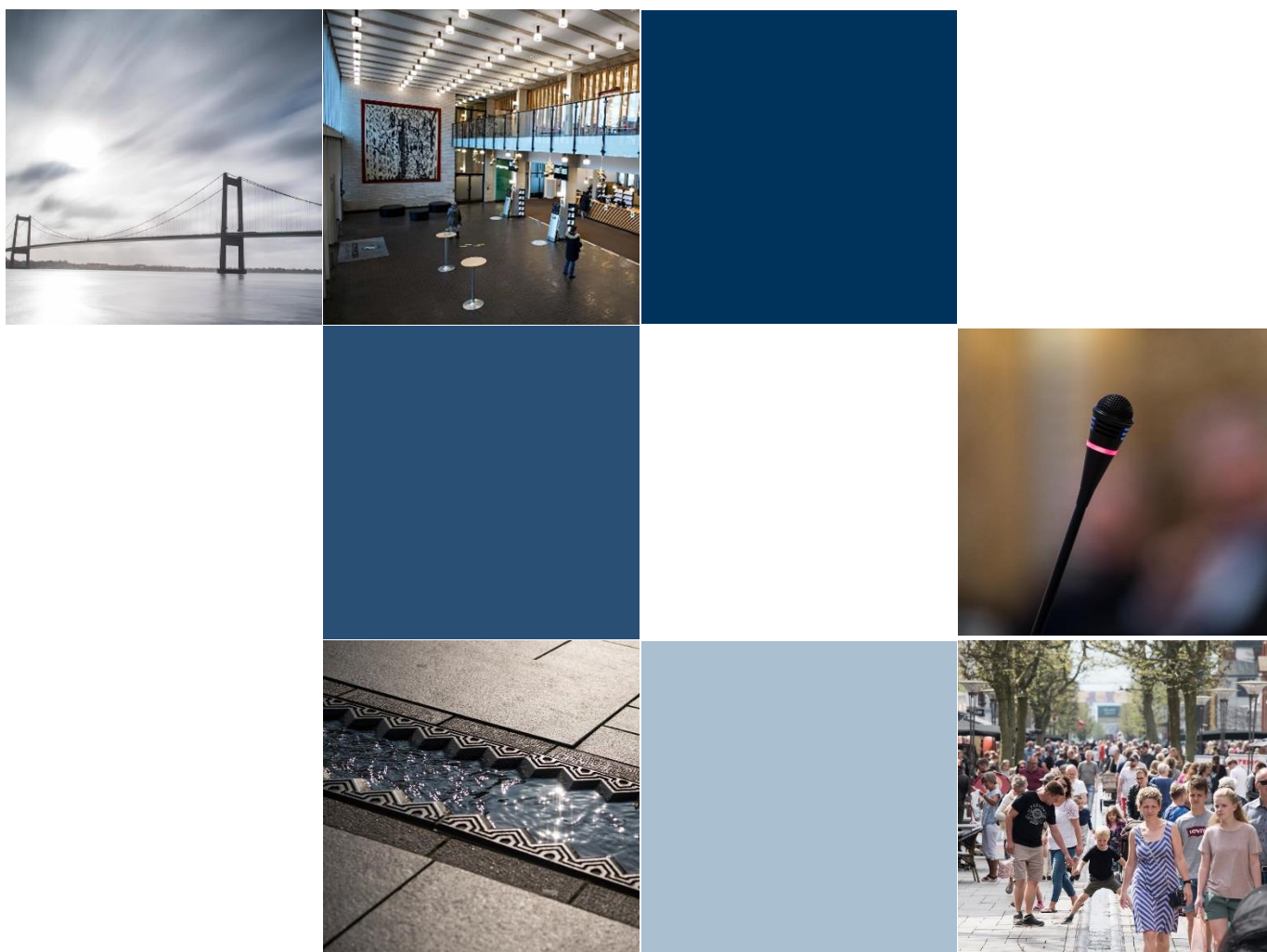


BORGERVEJLEDERNE ÅRSBERETNING APRIL 2017 – APRIL 2018





BORGERVEJLEDERNES ÅRSBERETNING APRIL 2017 – APRIL 2018

Indholdsfortegnelse:

Baggrund	Side 3
Organisering og formål	Side 3
Funktion	Side 3
Værdier	Side 5
Tilgængelighed	Side 6
Statistik	Side 6
Anbefalinger	Side 8

**Baggrund**

Fredericia har siden november 2014 haft en borgervejleder. En intern evaluering af ordningen blev på initiativ af Økonomiudvalget gennemført i december 2016.

I januar 2017 besluttede Økonomiudvalget, at borgervejlederfunktionen skulle videreføres. Jesper tiltrådte d.18.april 2017, hvorfor denne årsberetning dækker et år fra denne dato. I august tiltrådte Liv, foreløbigt for 2 år, efter Byrådets beslutning d.26.juni 2017.

Organisering og formål

Borgervejlederne er ansat direkte af Fredericia Byråd, og er adskilt fra kommunens administration. Funktionen er uafhængig af byråd, udvalg, borgmester samt fagafdelinger og administration.

Borgervejledernes hovedopgave er at styrke dialogen mellem Fredericia Kommune og kommunens borgere og virksomheder, samt at bidrage til en sikring af retssikkerheden i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

I denne årsberetning skriver vi for læsevenlighedens skyld oftest borgere, men som det senere fremgår har enkelte virksomheder også rettet henvendelse.

Borgervejlederne skal medvirke til at skabe en god, klar og tydelig dialog mellem Fredericia Kommune og kommunens borgere og virksomheder.

Borgervejlederne yder vejledning ud fra et helhedsorienteret perspektiv med målsætning om, at henvendelser søges løst i dialog. Vejledningen har fokus på at skabe

klarhed og sætte borgeren i stand til at navigere i det kommunale system. Herigennem styrkes borgeren til at tage ansvar for egen situation.

Hele funktionsbeskrivelsen kan læses under referater på fredericia.dk, da den er blevet behandlet, drøftet og godkendt på Demokrati- og Borgerudvalgets møde d.26.september 2017:

<http://fredericia.dk/dagsorden/demokrati-borgerudvalget-26-09-2017>

Funktion

Borgervejlederne tilbyder anonym vejledning til borgere og virksomheder i kommunen.

Ofte sker kontakt i første omgang pr. telefon eller mail, men det personlige møde vægtes højt, specielt i mere komplicerede sager.

Borgervejlederne har ikke sagsadgang og er opmærksomme på, at den første viden fra borgeren er subjektiv. Men med fysiske breve eller nøglekort medbragt til første møde kan borgers breve fra forvaltningen læses sammen.

Hvis en borger udleverer dokumenter til borgervejlederne, vil dokumenterne blive opbevaret så de alene er tilgængelige for borgervejlederne og makuleret efter sagens afslutning.

Borgervejlederne journaliserer ikke henvendelser og har selv sagt ikke notatpligt, da anonymiteten beskyttes.

Borgervejlederne har tavshedspligt. De oplysninger, som udveksles mellem borger/virksomheder og borgervejlederne



forbliver fortrolige, medmindre andet er aftalt med samtykke fra borger eller virksomhed.

Borgervejlederne respekterer således en borgers ønske om anonymitet, medmindre det oplyste giver mistanke om fortsatte grove eller væsentlig fejl, der berører en bredere kreds af personer. Tilsvarende gælder underretningspligten, jf. Lov om social service kapitel 27.

Borgervejlederne kan hjælpe med at forstå breve fra forvaltningen, finde vej i det kommunale system, skabe overblik, støtte op om en fortsat god dialog og vejlede om klagemuligheder.

Vi kan ligeledes tage med borgeren til møder som støtte, hvor vores funktion vil være at støtte op om dialogen og sikre, at borgeren bliver hørt og får sagt, hvad borgeren har udtrykt ønske om inden mødet.

Borgervejlederne kan ikke ændre en konkret afgørelse fra forvaltningen og dette vil ligeledes være uforeneligt med den uafhængige funktion som borgervejleder.

Værdier

Borgervejlederne er opmærksomme på og anerkender de mange gode daglige kontakter mellem forvaltningen og borgere samt virksomheder.

Vores ønske som borgervejledere er at hjælpe de sidste kontakter til at blive bedre, så både borgere og forvaltning får en bedre oplevelse.

Borgerne skal nogle gange kun være ude for én enkelt dårlig oplevelse for at miste tilliden til kommunen / forvaltningen.

Ved at hjælpe borgeren med at skabe overblik, er det nemmere for borgeren selv at vælge, hvad borgeren vil gøre og finder bedst i eget liv.

Det er ikke borgervejledernes intention at opstille løsninger for borgerne (eller forvaltningen), men alene komme med muligheder.

Borgeren har ansvar for eget liv, men hvis man er i en krise eller er i en presset situation, kan man have brug en hjælpende hånd eller nogle gode råd.

Vi er meget opmærksomme på, at borgeren er ekspert i eget liv og selv skal gøre så meget som muligt.

Det er en dynamisk proces og hvis vi er med som støtte op til og under et langvarigt forløb – for eksempel 5 årigt ressourceforløb – vurderer vi hele tiden om det er frugtbart for borgeren om vi fortsat deltager og hvor meget. Dette ofte i dialog med og efter aftale med borgeren.

Som borgervejledere har vi tiden til at gennemgå breve med borgerne og højne forståelsen af indholdet og konkrete individuelle vurderinger.

Omkring klager opfordrer vi altid borgerne til at komme med nye oplysninger eller påpege uenighed i vurderinger i afgørelsen, hvis man ønsker at klage – blot at sende en klage uden begrundelse hjælper næppe meget.

Vi er opmærksomme på at give forvaltningen mest muligt arbejdsro, da vi er klar over en stor sagsstamme i nogle afdelinger. Hvis vi med borgerens samtykke kontakter en medarbejder er det alene for at støtte op om den fortsatte gode proces



og ideelt spare medarbejderen for ekstraarbejde.

Vi henviser ofte til gode samarbejdspartnere såvel eksternt som internt – for eksempel Café Økonomi i Frivilligcentret, Huslejenævnet, Retshjælpen på biblioteket i Fredericia og Din Indgang.

Tilgængelighed

Der er træffetid uden tidsbestilling mandag, onsdag og torsdag kl.10-14 i lokale 303 ved siden af Byrådssalen. Der er nem adgang via Borgerservice, også for gangbesværede eller man kan komme mere anonymt til vores kontor via indgangen til de offentlige toiletter i Gothersgade og tage trappen. Vi er desuden at træffe på Fredericia Bibliotek torsdage kl.16-18 og den første lørdag i hver måned kl.10-14.

Grundlæggende er borgervejlederne tilgængelige, når borgerne har brug for os. Hvis en borger er i uddannelse eller arbejde er det ikke meningen, at man skal tage fri for at mødes med os. Nogle gange ønsker borgeren også, at en person i netværket deltager og derfor er tiden 10-14 uhensigtsmæssig.

Man kan få et møde, når man ønsker det og det kan også finde sted i borgerens hjem. Med Byrådets beslutning om to borgervejledere undgår en borger at gå forgæves under ferie og at skulle vente for længe. Det blev ved beslutningen understreget, at Byrådet ønsker at styrke borgervejlederfunktionen "så borgervejlederne i endnu højere grad kan gå ind i konkrete sager og rådgive borgerne.... Det er vigtigt for byrådet, at borgerne kan få vejledning og hjælp, hvis de føler at kontakten med kommunen er gået i hårdknude. Vi har oplevet en stor

efterspørgsel på borgervejlederen, og med en ekstra ressource bliver der bedre tid til at gennemgå borgernes sager og støtte og vejlede dem." (fra pressemeddelelsen juni 2017).

Vi besvarer naturligvis alle henvendelser inden for 24 timer med mindre, at det er weekend eller helligdag. I praksis kan man mødes med en borgervejleder til en snak inden for få hverdage.

Den altovervejende hovedregel er, at borgeren selv skal rette henvendelse til borgervejlederne. I enkelte tilfælde kan det være pårørende eller forvaltningen, der retter henvendelse. I så fald vejledes om muligheden for samtykkeerklæring, da vi vægter borgerens eget valg højt.

Omkring udbredelse af kendskabet til borgervejlederfunktionen mødes vi af og til af borgerne, der havde ønsket, at de havde hørt om os tidligere. Vi er opmærksomme på, at vores postkort står centralt på biblioteker, Jobcentrene, Voksenservice og andre forvaltningsgrene. Vi er ligeledes med i Frivilligcentrets sociale vejviser og vi er aktive i mange andre sammenhænge.

Statistik

I modsætning til den tidligere borgervejleders årsberetning 2015 registreres henvendelser på antal borgere – som regel henvender borgeren sig om flere forhold, der vedrører forskellige afdelinger i organisationen. Dette registreres alene som én henvendelse, også hvis samme borger er i længerevarende kontakt med os. I statistikken vil en borger, der henvender sig for at finde rette person i Teknik & Miljø og en borger, der ønsker vores støtte jævnligt i et 5 årigt ressourceforløb tælle med samme vægt. Men arbejdsmæssigt er



forskellen enorm, da første henvendelse kan afsluttes med det samme.

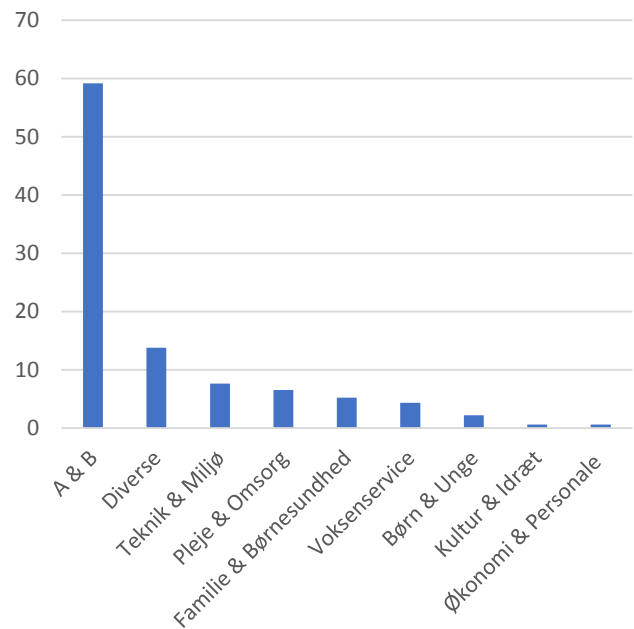
460 borgere og tre virksomheder har henvendt sig på et år, samlet 463 henvendelser. Med 40.368 stemmeberettigede borgere ved kommunalvalget svarer dette til, at 1,14 % af borgerne over 18 år i kommunen har fået registreret en henvendelse til borgervejlederne.

For hver 100 borgere retter mere end én henvendelse til borgervejlederne. I praksis er vi i kontakt med mange flere, da omkring halvdelen har én fra sit netværk med, typisk til den første samtale.

En henvendelse registreres inden for den afdeling, der umiddelbart fylder mest hos borgeren. Ofte er der overlap mellem to eller flere afdelinger, for eksempel Voksenservice og Pleje & Omsorg eller Arbejdsmarked & Borgerservice og Familie & Børnesundhed.

Antal henvendelser

Arbejdsmarked og Borgerservice	274	59,20%
Diverse	64	13,80%
Teknik og Miljø	35	7,60%
Pleje og Omsorg	30	6,50%
Familie og Børnesundhed	24	5,20%
Voksenservice	20	4,30%
Børn og Unge	10	2,20%
Kultur og Idræt	3	0,60%
Økonomi og Personale	3	0,60%
I alt	463	100%



Diverse er overvejende omkring husleje, problemer med udlejer, opholdstilladelse og skat.

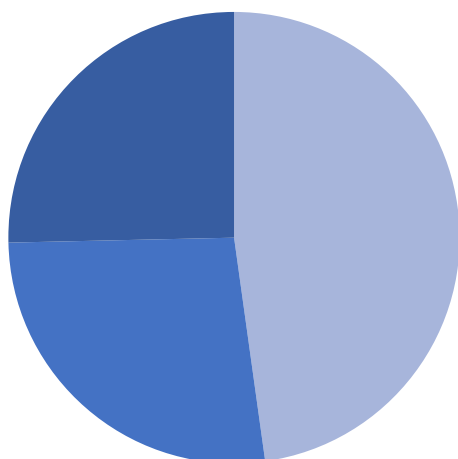
Henvendelsesform, første gang

Telefonisk eller med sms	221	47,70%
Fremmøde i træffetid	124	26,80%
Mail	117	25,30%
Digital post	1	0,20%
I alt	463	100%

Af de 463 henvendelser har vi fortsat løbende kontakt i 64 sager. De resterende 86 % er afsluttet.



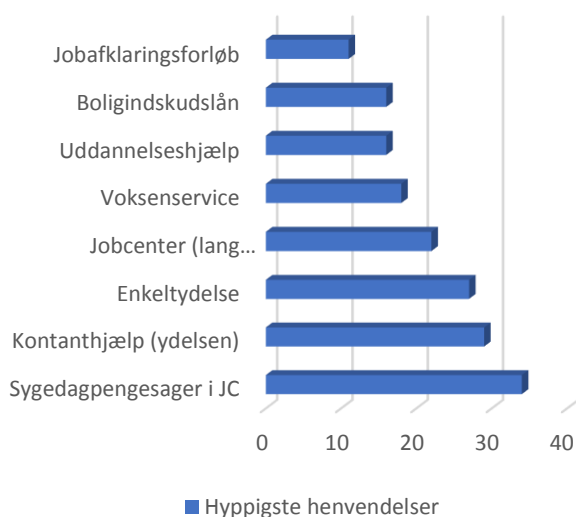
Henvendelsesform



■ Telefonisk / sms ■ Fremmøde i træffetid ■ Mail

I skemaet nedenfor ses de hyppigste henvendelser udarbejdet fra de 463 henvendelser:

Hyppigste henvendelser



Vi er som altid tilgængelige og meget indstillede på at dele ud af vores viden til de

respektive ledere. Det er blot at kontakte os, hvis man ønsker at få klarlagt tendenser, udfordringer og udviklingspotentiale i egen afdeling.

Anbefalinger

a)

Det er vores anbefaling, at alle kvitterer inden 24 arbejdstimer, når en skriftlig henvendelse er modtaget – mail, sms, brevpost og digital post. Det vil gøre borgeren mere rolig med visheden om, at henvendelsen er nået frem til rette modtager og samtidig skåne forvaltningen for flere henvendelser.

Man kunne etablere autosvar hos alle medarbejdere og / eller sætte tid af dagligt i sin kalender til at kvittere for henvendelser. En kvittering for modtagelse er naturligvis ikke det samme som at behandle henvendelsen. Der kunne samtidig arbejdes hen i mod, at man allerede i kvitteringen angav en absolut frist for behandling af og svar på henvendelsen.

Dette kunne erstatte sagsbehandlingstider på hjemmesiden, hvor der står "Hvis du ikke kan få et konkret svar inden 14 dage, får du et kvitteringsbrev fra os".

Det er vores anbefaling, at telefoniske henvendelser behandles mere smidigt. Telefontiden kan udvides til kl. 9-12 på alle hverdage samtidig med, at en borger ringes op inden for 48 arbejdstimer, når der er udtrykt ønske om opringning enten til call-center eller skriftligt.

Ved ikke at reagere på borgers henvendelser risikerer flere medarbejdere at skulle bruge arbejdstid på gentagne henvendelser fra den samme borger og det



ses jævnligt, at ledere og politikere også bliver kontaktede. Det kunne formentlig være undgået ved hurtig respons på borgers henvendelse.

Telefonisk henvendelse er også hurtigere end personlig henvendelse, der er alternativet, hvis man ikke kommer igennem i telefontiden eller hvis der ikke bliver ringet tilbage.

Yderligere fokus på modtagelsen af henvendelser fra borgere – det er vores ønske, at hver enkelt borgers henvendelse modtages på samme måde som henvendelser fra mulige tilflyttere hos Tilflytterservice.

Borgers første kontakt med kommunen er ofte afgørende for borgers syn på de ansatte. Vi hører jævnligt medarbejdere sige "tak for din tid / fordi du kom / fordi du ringede" – og borgeren får en helt anden oplevelse.

I Fredericia kommune vil alle medarbejdere borgerne og det skal kontakten tydeligt bære præg af.

b)

Det anbefales, at kommunens hjemmeside i højere grad indeholder aktuelle opdaterede informationer og at siden med sagsbehandlingstider får en fremtrædende placering.

Nyttige informationer kunne være direkte telefonnumre på medarbejdere og organisationsdiagram som på broen7000. Desuden benytter en del medarbejdere selvbetjening.nu, der er vidensbank for blandt andet medarbejdere i call-centret. En viden, der bør deles direkte på hjemmesiden.

Det anbefales også, at langt flere medarbejdere bliver webredaktører, så man som minimum på teamniveau kan lægge aktuel information op.

c)

Det anbefales, at forvaltningen benytter hinandens forskellige fagligheder på tværs. Derigennem vil den faglige kvalitet kunne højnes yderligere, samt styrke samarbejdet mellem borger og forvaltning betydeligt. Der er mulighed for, at få tilegnet ny eller brugbar viden til, at konkretisere og målrette de forskellige indsatser for borgere og medarbejdere. Gevinsten vil være, at faglighed styrkes væsentligt på tværs i kommunen. Gennem styrket tværfaglighed på tværs i forvaltningerne er det muligt i højere grad at få skabt helhedsorienterede forløb i kommunen