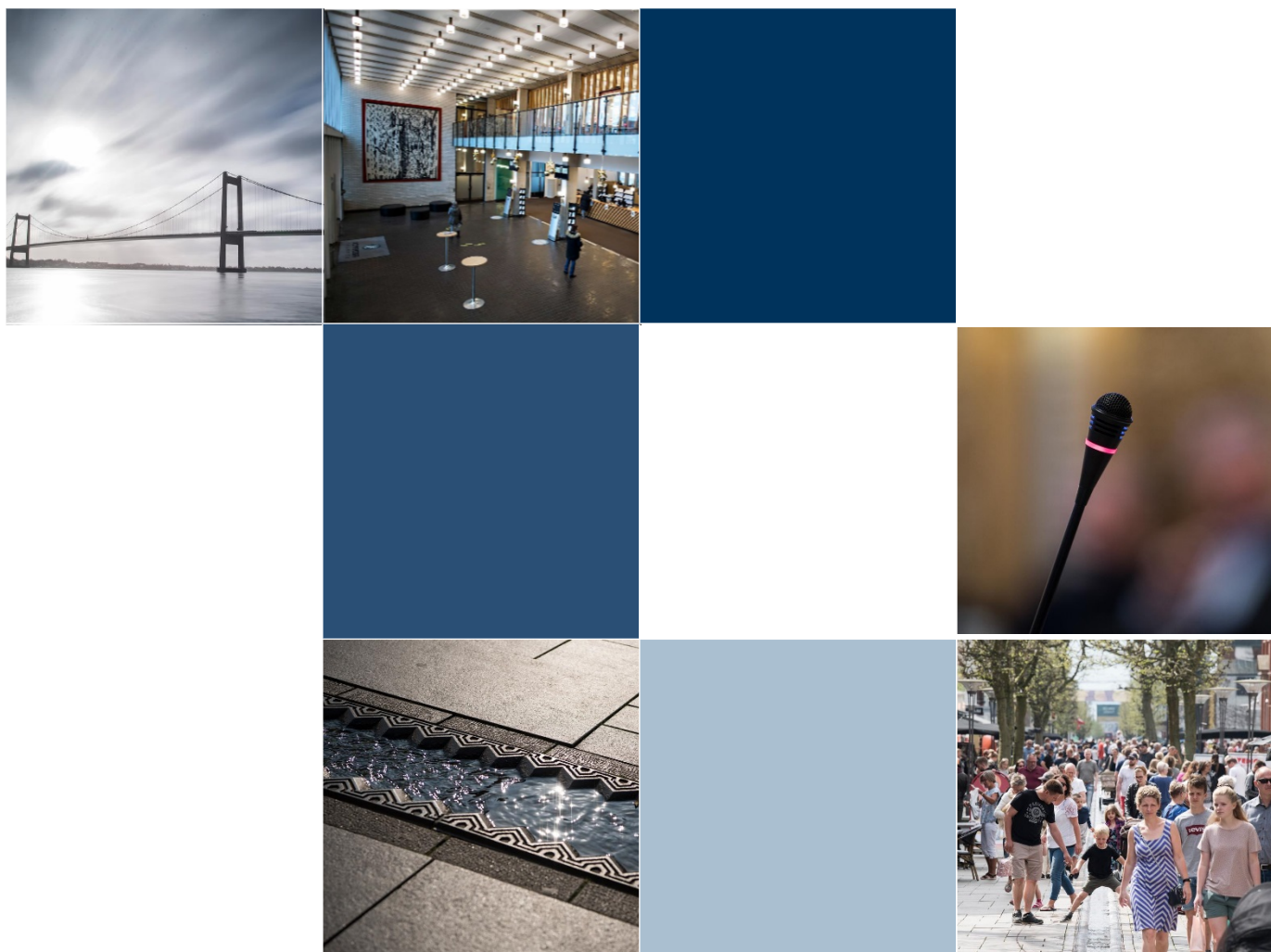


BORGERVEJLEDERENS ÅRSBERETNING APRIL 2018 – APRIL 2019





BORGERVEJLEDERENS ÅRSBERETNING APRIL 2018 – APRIL 2019

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 Kommune 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 den 18. april 2017.

I august 2017 tiltrådte Liv og var borgervejleder indtil den 1. oktober 2018, hvor hun blev veterankoordinator.

Organisering og formål

Borgervejlederen er ansat direkte af Fredericia Byråd, og er adskilt fra kommunens administration.

Funktionen er uafhængig af byråd, udvalg, borgmester samt fagafdelinger og administration.

Borgervejlederens hovedopgave er at styrke dialogen mellem Fredericia Kommune og kommunens borgere og virksomheder, samt at være med til at sikre retssikkerheden i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

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

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

Funktion

Borgervejlederen 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.

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

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

Borgervejlederen journaliserer ikke henvendelser og har selvsagt ikke notatpligt, da anonymiteten beskyttes.

Borgervejlederen har tavshedspligt. De oplysninger som udveksles mellem borgeren eller virksomheder og borgervejleder forbliver fortrolige, medmindre andet er aftalt med samtykke fra borger eller virksomhed.

Borgervejlederen 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.

Borgervejlederen 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.

Borgervejlederen kan ligeledes tage med borgeren til møder som støtte, hvor borgervejlederens 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.

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



Værdier

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

Borgervejlederens ønske er at hjælpe de sidste kontakter til at blive bedre, så både borgere og forvaltning får en bedre oplevelse. For borgerne skal nogle gange kun være ude for én enkelt dårlig oplevelse for at miste tilliden til kommunen eller 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 borgervejlederens 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 for en hjælpende hånd, eller nogle gode råd.

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

Det er en dynamisk proces, og hvis borgervejlederen er med som støtte under et langvarigt forløb, vurderer borgervejlederen hele tiden, om det er frugtbart for borgeren, at borgervejlederen fortsat deltager og hvor meget. Dette sker som regel i dialog med og efter aftale med borgeren.

Ofte ebber kontakten fra borgeren ud efter et stykke tid, og af etiske årsager kontakter borgervejlederen ikke en borger. Man skal kunne vælge borgervejlederen fra uden at blive kontaktet eller føle, at man skal forklare sig.

Som borgervejleder er der tid til at gennemgå breve med borgerne, og højne forståelsen af indholdet og konkrete individuelle vurderinger.

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

Borgervejlederen er opmærksom på at give forvaltningen mest muligt arbejdsro, da borgervejlederen er klar over en stor sagsstamme i nogle afdelinger. Hvis borgervejlederen undtagelsesvist, med borgers samtykke, kontakter en medarbejder er det alene for at støtte op om den fortsatte gode proces, og ideelt spare medarbejderen for ekstraarbejde.

Borgervejlederen henviser ofte til gode samarbejdspartnere, såvel eksternt som internt – for eksempel Café Økonomi i Frivilligcentret, Integrationsnet, Huslejenævnet og Din Indgang.

Tilgængelighed

Der er træffetid uden tidsbestilling mandag, onsdag og torsdag mellem kl. 10-14, i lokale 303, ved siden af Byrådssalen. Der er nem adgang via Borgerservice, også for gangbesværede. Man kan også komme mere anonymt til borgervejlederens kontor via indgangen til de offentlige toiletter, i Gothersgade, og dernæst tage trappen. Borgervejlederen er desuden at træffe på Fredericia Bibliotek torsdage mellem kl. 16-18.

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

Man kan få et møde, når man ønsker det. Det kan også finde sted i borgerens hjem.

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

Den altovervejende hovedregel er, at borgeren selv skal rette henvendelse til borgervejlederen. I enkelte tilfælde kan det være pårørende eller forvaltningen der retter henvendelse.

Omkring udbredelse af kendskabet til borgervejlederfunktionen er der fortsat af og til af borgere der havde ønsket, at de havde hørt om borgervejledningen tidligere.



Borgervejlederens postkort står centralt på biblioteker, Jobcentrene og andre forvaltningsgrene. Borgervejlederen er ligeledes med i Frivilligcentrets sociale vejviser, og er aktiv i mange andre sammenhænge.

Der er gennem det sidste år sket et skift i årsagen til at henvende sig til borgervejlederen. Mange angiver, at de har hørt om borgervejlederen fra deres netværk, og ad den vej er blevet opmærksom på borgervejlederens funktion.

Den store plakat i forhallen er pakket sammen, da den fyldte for meget og har udfyldt sin rolle i opstartsfasen.

Statistik

I modsætning til den tidligere borgervejleders årsberetning fra 2015 registreres henvendelser på antal borgere.

Som regel henvender borgeren sig om flere forhold, der også kan vedrøre forskellige afdelinger i organisationen. Dette registreres alene som én henvendelse, også hvis samme borger er i længerevarende kontakt med borgervejlederen.

I statistikken vil en borger der henvender sig for at finde rette person i Teknik & Miljø, og en borger der ønsker borgervejlederens støtte jævnligt tælle med samme vægt. Men arbejdsmæssigt er forskellen enorm, i og med, at første henvendelse kan afsluttes med det samme.

321 borgere har henvendt sig på 12 måneder.

I perioden til og med september 2018 var der to borgervejledere. I denne periode havde borgervejlederne i gennemsnit 26 nye henvendelser pr. måned og efter, at der igen kun er en borgervejleder, er der fortsat 26 nye henvendelser pr. måned.

Det er en nedgang fra sidste årsberetning med 38 henvendelser pr. måned.

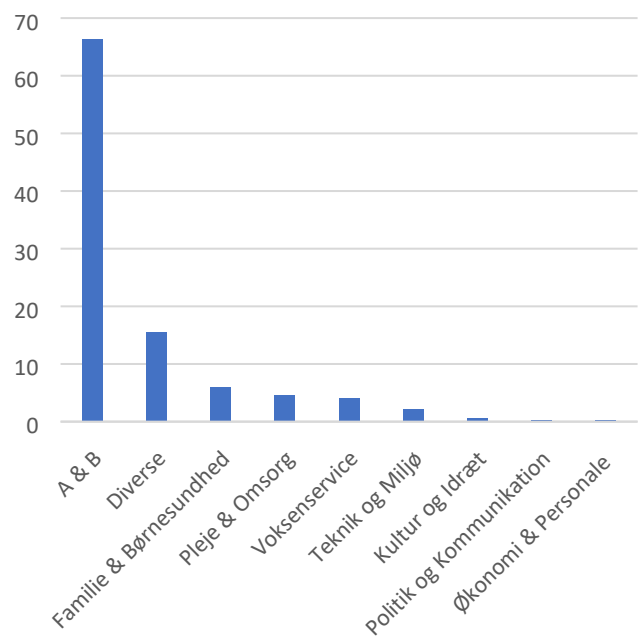
Det nuværende niveau må forventes at falde en anelse, da der ikke tidligere har været ferielukket i sommerperioden som det vil ske i sommeren 2019.

En henvendelse registreres inden for den afdeling, der umiddelbart fylder mest hos borgeren. Ofte er der overlap mellem to eller flere afdelinger, som

for eksempel Voksenservice og Pleje & Omsorg eller Arbejdsmarked & Borgerservice og Familie & Børnesundhed.

Antal henvendelser

Arbejdsmarked og Borgerservice	213	66,36%
Diverse	50	15,58%
Familie og Børnesundhed	19	5,92%
Pleje og Omsorg	15	4,67%
Voksenservice	13	4,05%
Teknik og Miljø	7	2,18%
Kultur og Idræt	2	0,62%
Politik & Kommunikation	1	0,31%
Økonomi og Personale	1	0,31%
I alt	321	100%



Diverse er overvejende omkring ydelser relateret til Udbetaling Danmark, problemer med udlejer, opholdstilladelse og familiesammenføring, SU samt SKAT.

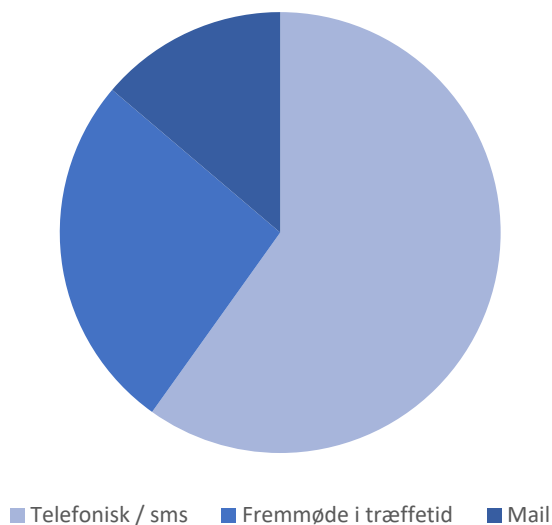


Henvendelsesform, første gang

Telefonisk eller med sms	191	59,50%
Fremmøde i træffetid	84	26,17%
Mail	44	13,71%
Digital post	2	0,62%
I alt	321	100%

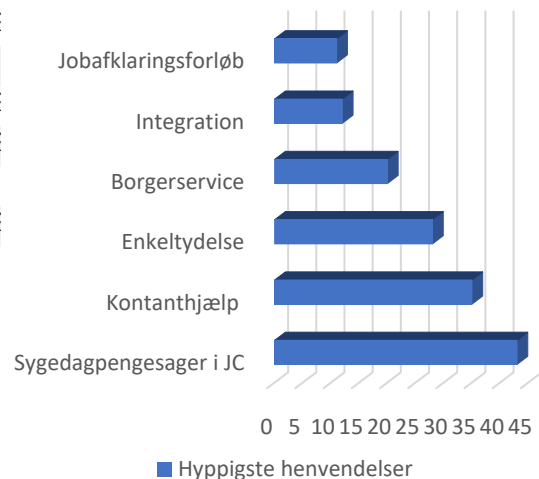
Af de 321 henvendelser har borgervejlederen fortsat kontakt af og til i 36 sager. De resterende 89 % er afsluttet.

Henvendelsesform



I skemaet nedenfor ses de hyppigste henvendelser:

Hyppigste henvendelser



Anbefalinger

Borgervejlederen har valgt ikke at komme med anbefalinger, da borgervejlederen er meget glad for Analyseenhedens anbefalinger som Social- og Beskæftigelsesudvalget har tilsluttet sig. Det er borgervejlederens håb, at anbefalingerne implementeres i hele kommunen.

Borgervejlederen vil samtidig anerkende den positive forandring, som borgervejlederen oplever i tilgangen til borgerne, og arbejdet med at forbedre kommunikation og sagsbehandlingstid på tværs af forvaltningen.

Der er mærkbar forskel fra april 2017 til nu.

Dog vil borgervejlederen opfordre til øget opmærksomhed på forpligtelsen til at behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp. Dette i forhold til alle de muligheder der findes i forbindelsen med at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning, jf. Retssikkerhedsloven § 5 og Forvaltningsloven § 7.

Med ekspertviden inden for eget område, er det vigtigt at undersøge mulighederne hos kollegaer i andre forvaltningsgrene, og / eller at henvise borgere til rette vedkommende for mere specifik rådgivning og vejledning.