

REFERAT 14-17 Udvalget "Aktiv Hele Livet - Sundhed og Omsorg" d. 23-06-2014

Mødedato Mandag d. 23. juni 2014 kl. 14:00

Mødested Holbæk Seminarium, Seminarieparken 2, 4300 Holbæk

Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden til mødet den 23. juni 2014.....	3
Beslutning om principper for etablering af ældreboliger.....	5
Orientering om behov for tilførsel af ressourcer til genoptræning efter sundhedsloven § 140.....	8
Drøftelse af Designkoncept for indretning af nye plejecentre.....	11
Beslutning om kapacitetsanalyse ifht. plejeboliger.....	13
Drøftelse af kerneopgaver.....	16
Orientering om opfølgning på budgetaftalen for i år.....	19
Godkendelse af kriterier for indstilling til akutbolig.....	21
Godkende lån og kommunegaranti i Boligselskabet Sjællands afdeling 01-101 Vestergade, Tølløse.	24
Orientering om Borgerrådgiverens beretning 2013.....	27
Gensidige orienteringer til mødet den 23. juni 2014.....	31

Punkt 50: Godkendelse af dagsorden til mødet den 23. juni 2014

14/2837

Godkendelse af dagsorden til mødet den 23. juni 2014

Sagsgang og sagstype

Udvalget for Voksne

Beslutningssag

INDSTILLING

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at:

1. dagsorden til mødet den 23. juni 2014 bliver godkendt.

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Godkendt.

Punkt 51: Beslutning om principper for etablering af ældreboliger

14/31684

Bilag

Principper for ældreboligområdet i Holbæk Kommune

Beslutning om principper for etablering af ældreboliger

Sagsgang og sagstype

Udvalget for Voksne

Beslutningssag

INDSTILLING

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at udvalget

1. godkender principper for ældreboligområdet i Holbæk Kommune

Beskrivelse af sagen

Holbæk Kommune har i dag anvisningsrettet til i alt 522 ældreboliger fordelt ud over hele kommunen. Nogle af boligerne er svære at leje ud på grund af deres beliggenhed eller utidssvarende indretning.

KORA, Det nationale institut for Kommuners og Regioners Analyse og Forskning, har lavet en undersøgelse for Randers Kommune, der viser, at et godt liv i ældrebolig ikke kun handler om fysiske og praktiske forhold, men også om de sociale rammer og personlige udfoldelsesmuligheder.

Med udgangspunkt i KORA's undersøgelse har administrationen udarbejdet følgende principper for etablering af ældrebolig:

- Ældreboliger ligger tæt på andre bebyggelser med ældreboliger.
- Ældreboliger bør så vidt muligt ligge i nærheden af et aktivitetstilbud.
- Kapaciteten på ældreboligområdet skal ses i sammenhæng med arealoptimeringsprojektet.

Målet er at skabe et attraktivt miljø omkring ældreboligerne. Et attraktivt miljø betyder et trygt miljø, hvor beboerne kan finde sammen i grupper. Fremtidens ældreboliger kombinerer velindrettede, fremtidssikrede boliger med faciliteter, der letter hverdagslivet samt rummer et levende fællesskab med netværk og støtte, når der er behov for det.

Ved at samle ældreboligerne og placere dem tæt ved et aktivitetstilbud er der mulighed for at skabe et trygt og levende socialt fællesskab. Muligheden for at mødes omkring en aktivitet skaber fællesskab, som kan fortsætte i borgernes egen bolig, hvis de vel at mærke bor tæt på hinanden.

Gennemgang af nuværende ældreboligkapacitet

Med udgangspunkt i ovenstående principper er samtlige nuværende ældreboliger gennemgået og vurderet i forhold til beliggenhed og efterspørgsel. Gennemgangen præsenteres for udvalget på mødet.

Høring

Ældrerådet drøfter principperne for etablering af ældreboliger på deres møde den 11. juni 2014.

Ældrerådets bemærkninger vil blive forelagt udvalget på mødet.

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Principper for ældreboligområdet i Holbæk Kommune godkendt.

Punkt 52: Orientering om behov for tilførsel af ressourcer til genoptræning efter sundhedsloven § 140

14/37854

Orientering om behov for tilførsel af ressourcer til genoptræning efter sundhedsloven § 140

Sagsgang og sagstype

Orienteringssag

INDSTILLING

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at udvalget:

1. Orienteres om den øgede efterspørgsel på genoptræning efter Sundhedsloven § 140.

Beskrivelse af sagen

Holbæk Kommunes genoptræningsfunktion modtager fortsat et stigende antal genoptræningsplaner. Samtidig udskrives borgerne tidligere og tidligere som følge af optimering på sygehusene. Dette betyder et stigende pres på den kommunale genoptræningsfunktion, både i mængde og tyngde.

Genoptræningsfunktionen er nu udfordret i at kunne overholde gældende serviceniveau for opstart af genoptræning og er udfordret i, at overholde de faglige standarder for indholdet i de konkrete genoptræningstilbud.

Konsekvenserne af dette er bl.a. at borgerne er længere tid om at genvinde færdigheder til at klare sig i eget hjem eller vende tilbage til job. At borgeren fortsat har brug for megen hjælp fra hjemmepleje til hverdagsaktiviteter. At den hjerneskadede borger ikke opnår færdigheder i starten af forløbet som gør, at denne selv kan træne lidt derhjemme og hele træningsforløbet forlænges.

Vi følger udviklingen tæt. Hvis denne ikke udvikler sig i nedadgående retning, vil det medføre et behov for tillægsbevilling i forbindelse med budgetrevision 3 i efteråret 2014, samt forøgelse af budget 2015 og overslagsårene.

Nedenstående skema beskriver Holbæk Kommunes tilgang af almene genoptræningsplaner, 2012, 2013 og estimat for 2014.

År	Antal genoptræningsplaner
2012	1823
2013	1939
2014 <i>Estimat pr. 1.6.2014</i>	2094

Økonomiske konsekvenser

Hvis behovet for genoptræning fortsat stiger, vil der være behov for en tillægsbevilling i forbindelse med

budgetrevision 3 på kr. 900.000.-

Der vil være behov for at tilføre genoptræningsfunktionens budget kr. 1.900.000.-, fra budget 2015 og overslagsårene.

Lovgrundlag – link

Sundhedsloven § 140.

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Orientering taget til efterretning.

Punkt 53: Drøftelse af Designkoncept for indretning af nye plejecentre

14/16356

Drøftelse af Designkoncept for indretning af nye plejecentre

Sagsgang og sagstype

Udvalget for Voksne

Drøftelse

INDSTILLING

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at udvalget

1. drøfter designkoncept for indretning af nye plejecentre

Beskrivelse af sagen

For at skabe de bedst mulige rammer for de fremtidige beboere og medarbejdere i de nye plejecentre har administrationen i samarbejde med Archimed fået udarbejdet et designkoncept for indretningen af de nye plejecentre.

Designkonceptet skal danne grundlag for indretningen af plejecentrene i Holbæk Kommune. Et designkoncept er en manual til valg af blandt andet møbler, farver, belysning og udsmykning samt konkrete forslag til indretning.

Designkonceptet tager udgangspunkt i det nye Elmelunden. Når det er tid til at indrette Samsøvej skal erfaringerne fra anvendelsen bruges. På den måde bliver designkonceptet et værktøj, der hjælper i udvikling af indretningsplaner for andre plejecentre samtidig med at der løbende opsamles erfaringer fra anvendelse af konceptet.

Designkonceptet skal desuden sikre at der er sammenhæng mellem det eksisterende og nyindkøbte inventar, hvilket fører til optimal anvendelse.

Ved at anvende samme designgrundlag i indretningen på flere matrikler opnås mulighed for fordelagtige indkøbsaftaler og fleksibilitet i anvendelsen mellem rum og matrikler i Holbæk Kommune.

Camilla Heering fra Archimed deltager i udvalgets møde og præsenterer designkonceptet.

Høring

Ældrerådet drøfter designkonceptet på deres møde den 11. juni 2014.

Ældrerådets bemærkninger vil blive forelagt udvalget på mødet.

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Præsentationen af designkonceptet blev drøftet og taget til efterretning.

Punkt 54: Beslutning om kapacitetsanalyse ifht. plejeboliger

14/31188

Bilag

Kapacitetsanalyse plejeboliger 2014.doc

Beslutning om kapacitetsanalyse ifht. plejeboliger

Sagsgang og sagstype

Udvalget for Voksne

Beslutning

INDSTILLING

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at udvalget

1. godkender anbefalinger i kapacitetsanalysen i forhold til det fremtidige behov for plejeboliger.

Beskrivelse af sagen

Som led i kommunens boligstrategi på ældreområdet skal behovet for plejeboliger løbende vurderes for at sikre den rette kapacitet. Administrationen har derfor foretaget en fornyet kapacitetsanalyse af behovet for plejeboliger de kommende 10 år.

Med udgangspunkt i scenarie 3 "Ingen udvikling i behovsgrader" i KL's model til fremskrivning af behovet for plejeboliger, viser analysen, at der i de kommende ti år er behov for yderligere 12 plejeboliger.

Kapacitetsanalysen fremskriver også behovet for midlertidige boliger til borgere i et aflastningsophold. Analysen viser, at der de kommende ti år vil være behov for yderligere 16 midlertidige boliger.

Alt i alt viser analysen et behov for at udvide den samlede kapacitet med 28 boliger.

Projekter der endnu ikke er truffet politisk beslutning om at iværksætte

Om- og udbygning af Stenhusbakken

I en tidligere analyse blev boligerne på Stenhusbakken vurderet til at skal om- og udbygges. En ombygning af plejeboligerne på Stenhusbakken vil godt kunne lade sig gøre, men det vil blive en så lille en driftsenhed, at administrationen vurderer, at det ikke vil være rentabelt. En udbygning besværliggøres af grundens friareal ind til skoven samt at grunden er stærkt kuperet.

Udvidelse af Kastanjely

I en tidligere analyse er det forudsat at Kastanjely skal udbygges med 40 boliger. Kastanjely var på det tidspunkt kommunens nyeste og mest moderne plejecenter og efterspørgslen har været stor. Når de nye plejecentre i Jyderup og Holbæk står færdige, er det usikkert, hvorvidt en udvidelse af Kastanjely vil blive modsvaret af efterspørgslen.

Anbefalinger

Med udgangspunkt i kapacitetsanalysen anbefaler administrationen, at

- Fremskrivningen af plejeboligbehovet sker med udgangspunkt i scenarie 3 "Ingen udvikling i behovsgrader". Det betyder, at kommunens nuværende behovsgrad fastholdes.
- Der arbejdes videre med Stenhusbakkens fremtid og at arbejdet sættes i relation til det kommende friplejeboligbyggeri på

havnen.

- Kastanjely ikke udvides med 40 boliger.

Sagshistorik, henvisninger

[Beslutning i Udvalget for Voksne den 21-09-2011](#)

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Anbefalinger i kapacitetsanalysen i forhold til det fremtidige behov for plejeboliger blev godkendt:

- Fremskrivningen af plejeboligbehovet sker med udgangspunkt i scenarie 3 "Ingen udvikling i behovsgrader". Det betyder, at kommunens nuværende behovsgrad fastholdes
- Der arbejdes videre med Stenhusbakkens fremtid og at arbejdet sættes i relation til det kommende friplejeboligbyggeri på havnen.
- Kastanjely ikke udvides med 40 boliger

Punkt 55: Drøftelse af kerneopgaver

14/19420

Bilag

VU sammenhænge

PLAKAT.pdf

Drøftelse af kerneopgaver

Sagsgang og sagstype

Voksenudvalget. Drøftelse.

INDSTILLING

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at

1. Voksenudvalget drøfter beskrivelsen af kommunens kerneopgaver i relation til udvalgets arbejds- og ansvarsområder
2. beskrivelsen bruges som udvalgets input til den drøftelse som byrådet skal have af kommunens kerneopgaver efter sommerferien

Beskrivelse af sagen

Byrådet besluttede som opfølgning på opstartsseminaret, at de stående udvalg skulle arbejde med Holbæk kommunes kerneopgaver.

Kerneopgaver

Kerneopgaven har borgerne i centrum. Med kerneopgaver forstås den forskel vi som kommune skal gøre for og med borgerne. Kommunen har få overordnede kerneopgaver, der hver især rummer flere fagligheder. De overordnede kerneopgaver kan brydes ned i en række mindre opgaver og ydelser, som i et målhierarki.

Kerneopgavebegrebet kan bruges som et redskab til at fokusere, innovere og effektivisere. I "Holbæk i fællesskab" arbejdes der også med udgangspunkt i kerneopgavebegrebet idet at:

- Initiativet omkring hverdagsinnovation er koblet sammen med arbejdet med at definere kerneopgaven på de enkelte arbejdspladser
- Kerneopgaverne er underforstået i de fire omstillingsgrupper, der jo netop har fået navn efter den forskel de skal bidrage til for borgerne.

Det er naturligt og nødvendigt at koble arbejdet med kerneopgaver sammen med arbejdet med at definere effekter og resultater og med hensigten om forenkling af styring og organisering.

Kerneopgaver i Holbæk Kommune

På baggrund af omstillingsprojekter, projektudvalg, udviklingsstrategien og drøftelserne på opstartsseminaret kan der i første omgang identificeres 7 foreløbige kerneopgaver:

- Læring og trivsel
- Uddannelse til alle
- Alle kan bidrage på arbejdsmarkedet
- Aktiv hele livet
- Fællesskaber
- Vækst
- Ansvar for fremtiden

Emnerne hænger sammen på forskellig måde, og måske vil det vise sig, at nogen af dem skal slås sammen.

Arbejdet med kerneopgaver i udvalgene

I første omgang skal de enkelte stående udvalg se på, hvordan udvalgets opgaver spiller sammen med ovenstående kerneopgaver.

De udvalg, der ikke har været involveret i omstillingsprojekter drøfter sagen to gange. Den plakat der blev brugt til drøftelserne vedlægges.

Voksenudvalget drøfter sagen én gang, fordi de gennem omstillingsgruppen Aktiv hele livet allerede har været rundt om de fleste af udvalgets opgaver.

På baggrund af bl.a. omstillingsprojektet har administrationen lavet den vedhæftede beskrivelse af sammenhænge mellem udvalgets opgaver og de syv foreløbige kommunale kerneopgaver. Beskrivelsen er kortfattet og ikke-udtømmende.

Byrådet skal temamødet i september arbejde videre med kommunens kerneopgaver på baggrund af beskrivelserne fra alle de stående udvalg.

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Oplæg blev godkendt med følgende bemærkninger:

- sundhed hele livet og
 - livskvalitet i fællesskaber
- indarbejdes i oplægget.

Punkt 56: Orientering om opfølgning på budgetaftalen for i år

12/108058

Bilag

Opfølgning på budgetaftale 2014-2017

Orientering om opfølgning på budgetaftalen for i år

Sagsgang og sagstype

Stående udvalg

Orienteringssag

INDSTILLING

Kommunaldirektør Hans Søie indstiller, at:

1. udvalget tager opfølgningen på budgetaftalen for 2014 til efterretning.

Beskrivelse af sagen

Der er udarbejdet en oversigt som viser, hvordan det går med at sætte de aftaler i værk, som blev indgået med budgetaftalen for 2014, i forbindelse med vedtagelsen af budgettet.

Budgetaftalen er blevet opdelt i mindre delprojekter, og cheferne har markeret hvordan det går med de forskellige delprojekter. Markeringen er rød, gul, grøn. Er projektet grønt, går alt som planlagt, er det rødt er projektet i fare for at kuldsejle.

Det er hensigten at vi fremadrettet udarbejder oversigten ved hver budgetrevision. Næste oversigt over hvordan det går med at implementere aftalerne fra budgetaftalen bliver i forbindelse med Budgetrevision 3.

BESLUTNING I UDVALGET FOR KULTUR OG FRITID DEN 23-06-2014

Opfølgning på budgetaftale 2014 – 17 tages til efterretning idet udvalget konstaterer, at alle punkter indenfor udvalgets område er iværksat.

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Opfølgningen på budgetaftalen for 2014 taget til efterretning.

Punkt 57: Godkendelse af kriterier for indstilling til akutbolig

14/37068

Godkendelse af kriterier for indstilling til akutbolig

Sagsgang og sagstype

Udvalget for Voksne

Beslutningssag

INDSTILLING

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at udvalget:

1. godkender kriterierne for indstilling til akutbolig

Beskrivelse af sagen

Baggrund

De almene boligorganisationer stiller en del af deres ledige boliger til rådighed for Holbæk Kommune. Disse boliger løser påtrængende boligsociale problemer.

Borgerne har selv ansvar for at finde en bolig, og Holbæk Kommune råder over et begrænset antal boliger. Det er derfor vigtigt, at boligerne anvendes af borgere, der har et berettiget behov og ikke kan finde en bolig på anden vis. Administrationen har udarbejdet et sæt boligsociale kriterier, som borger skal opfylde for at blive indstillet til en bolig. En sådan kommunalt anvist bolig kaldes også en akutbolig.

Kriterier

For at komme i betragtning til en akutbolig skal borger opfylde følgende fire kriterier:

Borger skal være akut boligløs på grund af særlige sociale omstændigheder

Særlige sociale omstændigheder kan være:

- Borgere, der udskrives fra opholdssteder, krisecentre, forsorgshjem og sygehuse
- Borgere med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse
- Voldsramte borgere
- Borgere, der oplever pludseligt opstået og ikke-selvforskyldt økonomisk tab (i forbindelse med ægtefælles død, langvarig sygdom etc.)

Borger skal være på offentlig forsørgelse eller i lavindkomstgruppen

Lavindkomstgruppen defineres normalt som borgere, der har en væsentligt lavere indkomst end gennemsnittet (hvilket svarer til en indkomst på under 50 % af medianindkomsten).

Borger skal have boet i Holbæk Kommune i to ud af de seneste fem år

Praksis i Holbæk Kommune har hidtil været, at borger har skullet bo i kommunen i de seneste to år for at blive indstillet til en akutbolig. Der er hjemmel i lovgivningen til at kræve tilknytning. Samtidig praktiseres det også i andre kommuner. Erfaringen viser, at der har været brug for en smidigere tolkning af tilknytningskravet. Administrationen lægger derfor op til, at ovenstående formulering bruges.

Borger skal være aktivt boligsøgende

For at blive betragtet som aktivt boligsøgende skal borger:

- Være skrevet op i tre almene boligorganisationer, der har kort ventetid til en bolig i Holbæk Kommune. Borger skal være skrevet op til samtlige boliger, som borger har råd til
- Søge aktivt efter ledige almene og private lejeboliger gennem andre medier. Dette kunne være aviser, hjemmesider mv.

Familier og enlige med mindreårige børn har forrang i forhold til enlige/par uden børn, når Holbæk Kommune vurderer, hvem der har størst behov for en bolig. Borger skal som hovedregel opfylde alle kriterier for at komme i betragtning til en akutbolig.

Administrationen er i gang med at udarbejde administrative retningslinjer på området. Disse vil blive offentliggjort på kommunens hjemmeside.

Økonomiske konsekvenser

Det forventes ikke, at kriterierne for tildeling af akutboliger vil have økonomiske konsekvenser.

Lovgrundlag – link

[Almenboliglovens §59, stk. 1](#)

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Kriterierne for indstilling til akutbolig godkendt af et flertal bestående af V, S og DF.
Leif Juhl stemte imod.

Punkt 58: Godkende lån og kommunegaranti i Boligselskabet Sjællands afdeling 01-101 Vestergade, Tølløse

14/35490

Godkende lån og kommunegaranti i Boligselskabet Sjællands afdeling 01-101 Vestergade, Tølløse

Sagsgang og sagstype

Udvalget for Voksne, Økonomiudvalget og byrådet.

Beslutningssag.

INDSTILLING

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at:

1. Boligselskabet Sjælland får tilladelse til at optage et realkreditlån på 3.434.000 kr. til renovering af afdeling 01-101 Vestergade 4 - 32, Tølløse, at der stilles kommunegaranti for 25,98 % af lånet samt, at den afledte huslejestigning godkendes.

Beskrivelse af sagen

Det godkendes at:

- Boligselskabet Sjælland optager et realkreditlån i afdeling 01-101 Vestergade 4 - 32, Tølløse på 3.434.000 kr. til renovering af tag, døre, vinduer og installationer
- Der stilles kommunegaranti for 25,98 % af realkreditlånet, svarende til 892.000 kr.
- Den afledte huslejestigning på ca. 18,91 %, svarende til 1.085 kr. pr. måned godkendes.

Afdelingen har på et afdelingsmøde, den 15. maj 2014, godkendt renoveringen og den afledte huslejestigning. Huslejen stiger gennemsnitlig fra 5.743 kr. pr. måned til gennemsnitlig 6.828 kr. pr. måned for en bolig på 91 m² i et rækkehusbyggeri i to plan. u

Økonomiske konsekvenser

Den samlede udgift til renovering af tag, døre, vinduer og installationer udgør ifølge indhente tilbud	8.603.256 kr.
Tilskud Landbyggefonden - egen trækingsret	5.169.394 kr.
Behov for realkreditlån	3.433.862 kr.

Boligselskaberne indbetaler årligt et bidrag til Landbyggefonden for de boliger som er taget i brug før 1. januar 1970. I 2013 udgjorde bidraget 59,70 kr. pr. m².

60 % af det indbetalte beløb overføres til boligselskabets trækingsretskonto i Landbyggefonden. Boligselskabet kan søge Landbyggefonden om, at få udbetalt tilskud fra egen trækingsret til renoveringsarbejde af f.eks. klimaskærmen.

Realkreditinstituttet kræver kommunegaranti for den del af realkreditlånet på 3.434.000 kr. som ligger udover over 60 % af ejendommen værdi, her 25,98 % svarende til 892.000 kr.

Kommunegarantien påvirker ikke kommunens låneramme.

Lovgrundlag – link

[Almenboligloven.](#)

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Indstillingen anbefales godkendt.

Punkt 59: Orientering om Borgerrådgiverens beretning 2013

14/35

Bilag

Borgerrådgiverens årsberetning 2013

Orientering om Borgerråd giverens beretning 2013

Sagsgang og sagstype

De stående udvalg, Økonomiudvalget, byrådet

Orienteringssag

INDSTILLING

Borgerrådgiveren indstiller, at byrådet:

1. tager Borgerråd giverens beretning 2013 til efterretning.

Beskrivelse af sagen

Henvendelser og sager

Borgerråd giveren har behandlet 1414 Førstegangshenvendelser i 2013 imod 1440 sidste år, hvilket viser en lille tilbagegang. Henvendelserne fordeler sig som følger:

- Førstegangshenvendelser vedr. Job Ydelse er steget med 28,6 %
- Henvendelser vedr. Jobcentret er faldet 10%
- Henvendelserne omkring Job Pension er faldet med ca. 43 %, hvilket formentligt kan tillægges, at en stor del af opgaverne er overgået til Udbetaling Danmark
- Vedr. Job Syg ses tillige et fald på 23%.
- Vedr. Socialcenter Handicap ses et fald i antal førstegangshenvendelser på 29 %.
- Til gengæld er der vedr. Soc. Psykiatri sket en markant stigning fra 3 henvendelser til 16, hvilket giver en stigning på 430 %. Disse henvendelser har drejet sig om bofællesskab, støttekontaktperson, aktindsigt m.m.
- Henvendelser omkring Ældre Visitation er steget med 65%.

I 2013 er oprettet 127 sager mod 112 året før og 104 i 2011. De 111 er klagesager og 16 er formidlingsager.

Derudover er der oprettet 484 notatsager mod 398 i 2012 og 350 i 2011.

Sager som er afsluttet

Der er lukket 91 sager i 2013. Det skal bemærkes, at pga. den lange sagsbehandlingstid vedr. klager i Ankestyrelsen, er nogle af de lukkede sager fra 2012.

23% af sagerne endte med at borger fik bevilling (2012: 8%).

Borger fik medhold i andre 12% (2012: 39%).

Dialog blev skabt i 16,5% (2012: 17%).

I 24% fik borger ikke medhold i deres klage (2012: 34%).

I det vedhæftede bilag, Borgerrådgiverens beretning 2013, kan ses en mere uddybende forklaring på ovennævnte.

Mødevirksomhed 2013

I årets løb er der afholdt 863 møder med borgere i Borgerrådgivningen. Der er afholdt 467 aftalte møder mod 395 i 2012. Udover de aftalte møder har 396 henvendt sig personligt uden aftale, mod 433 sidste år. 27 borgere har ønsket hjemmebesøg – i 2012 blev der aflagt 10.

46 gange har Borgerrådgivningen deltaget som bisidder mod 25 gange i 2012.

Borgerrådgiver har deltaget i 29 møder i organisationen/netværk mod 24 møder året før.

Tolk har været til stede 32 gange mod 28 gange i 2012. I alle tilfælde har borgerne selv medbragt tolk/ven.

Bemærkninger og kritiske områder

Ved henvendelser, hvor borgere søger om overlevelseshjælp, kan der gå op til 3 uger før de får en afgørelse. De henvender sig løbende til både Borgerrådgivningen og Ydelseskontoret, hvilket giver unødige afbrydelser i flere afdelinger (tidsrøvere).

Dette kunne afhjælpes med en straks afgørelse, - det er også her og nu borgeren mangler forsørgelse.

Generelt er behovet for råd og vejledning steget i Borgerrådgivningen. En mulig årsag kan være, at de enkelte afdelinger er meget skarpe og koncentreret om egne paragraffer og ydelser, hvilket kan påvirke den generelle rådgivningsforpligtigelse. Det kan være svært for den enkelte medarbejder at have overblik over den samlede organisation og de forskellige tilbud, ydelser etc.

Mange henvendelser har været vedr. langvarige forløb, hvor borgeren har været af den opfattelse, at der var gang i en førtidspensionssag etc., hvilket ofte viser sig ikke at være tilfældet.

Det er derfor vigtigt, at den enkelte borger oplyses om og forstår, hvad der sker i pågældendes forløb i Jobcentret. Der har ligeledes været pres på afklaring af pensionssager og sagsbehandlingsfristerne har ikke kunnet overholdes.

Anbefalinger

Kommunikationen mellem borger og Holbæk kommune er stadig et område, der giver udfordringer:

- Det gælder såvel den mundtlige som den skriftlige kommunikation, hvor medarbejderen skal sikre, at borgeren forstår dialogen.
- Breve bør være så læsbare og forståelige som muligt i forhold til modtager.
- Der bør gives svar/kvittering på alle henvendelser (mails, breve og telefonbeskeder).
- Al kommunikation bør ske på en høflig og ordentlig måde, så borgeren oplever sig forstået og godt behandlet.
- Tolk bør benyttes, hvis det kan medvirke til bedre dialog og forståelse.
- En opstramning/italesættelse af telefon- og kalenderkulturen er anbefalelsesværdigt.
- Gældsrådgivning for borgere med økonomiske problemer kunne være et stort aktiv.

Samarbejde og dialog med organisationen

Der foregår dagligt dialog med afdelinger og medarbejdere, og nu hvor der kun sker **en** årlig tilbagemelding i form af årsberetningen, tages problemer og oplevelser op løbende med de respektive afdelinger og ledelser. Der er aftalt og planlagt faste møder med Familiecentret, Socialcentret, Arbejdsmarkedscentret og Borger- og Organisationservice.

Samarbejdet med organisationen opleves fra Borgerrådgivningen som stort set uproblematisk. Mange henvendelser har ført til hurtige og smidige løsninger og eller forståelse.

Bisidderfunktionen opleves herfra som værende et aktiv for både den enkelte borger og for medarbejderen/afdelingen. Funktionen har været benyttet i stigende grad i 2013 uden, at det har givet anledning til problemer.

Det er oplevet som meget positivt, at Familiecentret har fået en fast person, der tager sig af behandlingen af klager samt henvendelser, hvor borgere ikke kan komme igennem til sagsbehandler og/eller få svar på deres ansøgning/spørgsmål.

Borgerrådgivningen.

Der er i 2013 udsendt følgende skrivelser fra Borgerrådgivningen:

- Folder om Borgerrådgivning 2013
- Om tavshedspligt og videregivelse af oplysninger
- Partsrepræsentation
- Borgerrådgivningens årsberetning 2012

Lovgrundlag – link

§65e i bekendtgørelse om kommunernes styrelse. [Kommunernes styrelse](#)

BESLUTNING I UDVALGET FOR KULTUR OG FRITID DEN 23-06-2014

Taget til efterretning

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Borgerrådgivningens beretning for 2013 blev taget til efterretning.

Punkt 60: Gensidige orienteringer til mødet den 23. juni 2014

14/2837

Gensidige orienteringer til mødet den 23. juni 2014

Sagsgang og sagstype

Udvalget for Voksne.

Orienteringssag.

INDSTILLING

Direktør Kenn Thomsen indstiller, at følgende gensidige orienteringer bliver taget til efterretning:

Orientering fra formanden:

Orientering fra udvalgets medlemmer:

Orientering fra administrationen:

BESLUTNING I UDVALGET FOR VOKSNE DEN 23-06-2014

Orienteringer taget til efterretning.