

## Møde 1:

**Mandag den 24. november 2014 kl. 10-12 Holbæk Kommune, Jernbanevej**

Hovsagruppen fremlagde et dokument på to sider, hvor vi havde oplistet en række af de problemer, som borgerne oplever i mødet med Holbæk Kommune.

Følgende deltog:

Kommunen: Gorm Hjelm Andersen, jobcenterchef og Gitte Egeskov, Ydelseskontoret

Politiker: Sine Agerholm, formand for Arbejdsmarkedsudvalget

Hovsa-gruppen: Bente Röttig, Carsten Jensen, Erling Frederiksen og Laust Davidsen

Hovsagruppen fremlagde og gennemgik følgende papir, som blev delt rundt:

### **Erfaringer fra HOVSA, HOLBÆK borgernetværket og fra konkrete sager vi er involveret i.**

*Konkrete problemer og tendenser i borgernes kontakt med*

*Jobcenter/Myndighedsafdeling/Socialcenter:*

- a. **Post der leveres i postkasse eller i Borgerservice "bliver væk"** – sagsbehandler får det ikke – bliver bedt om at levere dokumentationen igen – borger ved ikke hvor man kan levere sikkert!? Der mangler en sikker central måde at gøre det på, så borgerne ikke bliver taget som gidsler i deres egen sag.*
- b. **Der svares ofte ikke på mails** – selv ikke hvor borgeren forsøger at leve op til rådighedsreglerne om afbud – får ikke at vide at beskeden er modtaget og afbudsgrunden er godtaget.*
- c. **Forskellige opfattelser af reglerne for bisiddere hos de enkelte sagsbehandlere.** Kender ikke retsreglerne om dette og hvad bisidderrollen er til for. Der har været en udbredt kultur om at bisidder ikke måtte sige noget ved samtaler. Flere fortæller om pårørende der er blevet smidt ud fra samtale rummet fordi de deltog i samtalen! Eksempel og oplysning om hvad der står på borgerrådgivers hjemmeside, men som sagsbehandlere ikke selv er bekendt med.*
- d. **Groteske lange forløb for borgere med andre problemer end ledighed.** Kontakt med adskillige der har mistet sygedagpengene for 3 -4 år siden, og som efter overgang til kontanthjælp har været igennem adskillige forløb, som ikke er blevet fulgt op/evalueret, selvom borgere, virksomhed og anden aktør har rapporteret i lange baner. Nye sagsbehandlere der "begynder forfra" – lægeoplysninger som ikke bliver brugt – så tiden går og der må indhentes nye aktuelle – som heller ikke bruges...! Og de får fortsat kontanthjælp! **Det eneste der bliver overholdt er "nulstillende samtaler" uden fremdrift** med de mellemrum loven kræver (for statsrefusionens skyld?) Der er tale om borgere som hellere end gerne vil ud af kontanthjælpssystemet tilbage til arbejdsmarkedet, men som på grund af kroniske lidelser ikke kan arbejde på alm. vilkår på fuld tid. Hvor blev den hurtige, håndholdte og helhedsorienterede indsats af for disse borgere??*

- e. **§ 34 støtte:** Det er flere af disse laaangstrakte sager i jobcenteret, som kommer til at betyde at borgeren bliver ”jaget vildt” i forhold til, til stadighed selv at skulle jage en billigere bolig, samtidig med at deres arbejdsmarkedssag på kontanthjælp trækkes i langdrag af jobcenteret. Er det at holde fokus på kerneopgaven?? **Vi stiller fortsat spørgsmålstejn ved den fortsatte praksis, at borgeren konstant skal være på udkig efter en billigere bolig,** når kommunen allerede har accepteret boligen som rimelig, når de starter udbetaling af § 34. Flere har allerede flyttet i en mindre og billigere bolig, men bliver alligevel krævet at søge endnu billigere bolig. Har spurgt andre kommunale sagsbehandlere i andre kommuner.

**Planlægger spørgsmål til Beskæftigelsesministeren om denne praksis.**

- f. **Hvordan er Holbæk Kommunes arbejdsgang i forbindelse med visitation og forberedelse af sager til Rehabiliteringsteamet?** Ingen klar vejledning om dette til borgerne! ”Hvor skal vi hen? – Og hvordan kommer vi der til?” Eks. ”Jeg har stået ved 10 – 15 busstoppesteder i forløbet og jeg ved aldrig hvor bussen går hen eller hvad der skal ske når jeg når frem og står af bussen igen. Hvad er planen for mig på vejen tilbage til arbejdsmarkedet?”
- g. **Mange sagsbehandlere med ”andre kvalifikationer”** i jobcenteret:
- i. hvordan oplæres de i de regler der gælder for dem, som sagsbehandlere i en offentlig forvaltning?
  - ii. Hvilken efteruddannelse får de, der ikke har en socialfaglig baggrund – Tendens til at nogle ikke kan overskue en kompleks problemstilling og individuelle løsninger
  - iii. Virker ”skrāsikre” og ufleksible i tilgangen til borgerens situation.
- h. **Hvem har i jobcentret - myndighedsafdelingen og socialcentret konkret ansvar for at sikre at retssikkerhedsreglerne bliver overholdt.** Hvem underviser nye medarbejdere i disse sagsbehandlingsregler? Nu underviser vi borgerne i dem.
- i. **Skriftlig kommunikation til borgerne.** Hvem har ansvar for det? Det er ikke til at forstå for almindelig begavet borger – standardbreve uden tilpasning til den enkeltes situation!

**Eks: Vejledning om rådighedsforpligtigelse og sanktioner**

Det blev aftalt, at Kommunen fremover indkalder til et møde med dagsorden ca. hver 2. måned, hvor hvert af disse udvalgte emner og forhold Hovsa Holbæk har fremlagt, bliver drøftet nærmere.

---