

Referat af Dialogmøde nr. 3:

Mandag den 16. marts 2015 kl. 13-14, Holbæk Kommune, Jernbanevej

Kommunen: Gorm Hjelm Andersen (chef for alle kan bidrage og beskæftigelses- og borgerservice),
Anne-Marie Skipper (leder af borger- og ydelsesservice)

Politiker: Sine Agerholm, formand for arbejdsmarkedsudvalget

Hovsagruppen: Bente Röttig, Carsten Jensen, Erling Frederiksen & Laust Davidsen

Dagsorden (udarbejdet af Gorm H.A.):

1. Siden sidst:

A. Bente R. orienterede om, at der er kommet ændringer i lovgivningen om kontanthjælp vedr. fremtidig gensidig forsørgelsespligt (indtil 1. jan 2016) – på grund af tidl. lovsjusk, men samtidig er der også sket nogle forbedringer særligt for unge med forsørgerpligt overfor børn. En tiltrængt opretning af nogle af kontanthjælps reformens negative følger:

- Afskaffelse af de laveste forsørgertakster for modtagere af uddannelses og kontanthjælp
- Højere boligsikring til par under 30 år med hjemmeboende børn
- Genindførelse af særlig støtte til 25 – 29 -årige uddannelsesparate uddannelseshjælpsmodtagere og jobparate kontanthjælpsmodtagere efter 3 mdr.
- Indførelse af særlig støtte for unge under 25 år
- Ophævelse af den midlertidige huslejhjælp efter aktivlovens § 81b (som blev indført 1. juli 2014)

Gorm H.A. forsikrede at alle de unge som derfor bliver positivt berørt af disse forbedringer har fået hvad de har krav på pr. 1. februar 2015

B. Hovsagruppen finder det forkert og i strid med retssikkerhedsloven, at Ydelsescenteret (som står for bevilling eller afslag og udbetaling eller tilbageholdelse af økonomiske ydelser, som f.eks. Kontanthjælp og Enkeltydelse) er lukket som et Fort Knox. De borgere, som har allermost brug for at forklare deres situation i direkte dialog med et rigtigt levende menneske, kan i dag kun henvende sig skriftligt. Det er således ikke muligt at aftale møder med sagsbehandlerne i Ydelsescenteret. Det betyder, efter vores opfattelse, at der bliver truffet afgørelser, uden at borgeren har været inddraget og som hverken er ud fra en helhedsorienteret vurdering eller på et fuldt og tilstrækkeligt oplyst grundlag. Altså for ofte forkerte afgørelser.

Desuden kræver Ydelsenheden (dejligt navn!), at borgerne skal komme med en erklæring fra deres bank om, at de ikke kan låne penge, før Ydelseskontoret vil behandle en ansøgning om hjælp. Det koster borgeren en del penge at få en sådan erklæring fra Banken. Vi mener, at Ydelsescenteret i mange tilfælde udmærket kan vurdere, at borgeren ikke har mulighed for at optage et lån og at det derfor er spild af tid og ressourcer.

Vi (Bente R.) henviste til dialogprincippet i retssikkerhedsloven – som bl.a. betyder, at borgeren skal have mulighed for selv at fortælle sin situation og behov for at sagen kan være fuldt oplyst. Mange af borgerne kan af forskellige grunde i særdeles hed have svært ved at formulere en kompleks og vanskelig situation på skrift, hvilket bør skærpe forvaltningens håndtering af borgernes rettigheder til selv – eller med tolk – mundtligt at fremlægge deres sag i forbindelse med sagsbehandlingen.

C. Ydelsescenteret har dagligt en eller flere sagsbehandlere som Borgerservice kan stille om til mellem kl. 9 og kl. 13 for at besvare konkrete borgerhenvendelser!

Borgerne er tilsyneladende for dårligt informeret om dette: At enhver borger hver dag kan ringe til Ydelseskontoret mellem kl.9 og kl. 13 og tilsyneladende altid få en samtale med en sagsbehandler om de spørgsmål, som de måtte have i forbindelse med en sag. Hovsa Holbæk hører ofte borgere klager over manglende svar på telefoniske henvendelser, fordi de måske tror at de skal have fat i en konkret sagsbehandler for at få svar. Det er ofte ikke nødvendigt. Borgerne kan ringe og ofte vil de kunne få de oplysninger, de har brug for af den sagsbehandler der ”har vagten”.

Man kan altså hver hverdag ringe til kommunens hovednummer, hvorfra man vil blive stillet om til Ydelsescenteret. Man skal blot fortælle, hvad sagen drejer sig om, så vil borgeren blive viderestillet. Hovsa Holbæk vil derfor gerne forsøge at formidle denne viden.

D. Laust D. fortalte, at han lige havde været på besøg hos en borger, som han er bisidder for. Borgeren havde fortalt, at sagsbehandleren under en telefonsamtale ikke ville oplyse sit efternavn, da han præsenterede sig.

Vi blev oplyst om, at sagsbehandlerne ikke kan nægte, at oplyse deres fulde navn ved møder med borgerne.

E. Gorm H. A. læste op fra et indlæg af Erling F. på Hovsa Holbæks Facebook side om en sygedagpengesag, hvor borgeren ikke havde fået en sms-besked. Gorm H.A. var meget skuffet over den meget aggressive tone i dette indlæg, fordi han mente, at dialogen skal gå begge veje. Der var ikke forkerte oplysninger i indlægget, men han mente, at tonen var uheldig i forhold til den dialog, der er blevet etableret mellem Hovsagruppen og kommunen. Gorm mente, at indlægget kunne være formuleret i en mere imødekommende tone.

F. Laust D. spurgte om den medarbejder fra kontrolgruppen, som var til stede ved Erling F's foredrag på biblioteket fredag den 13. marts var udsendt af kommunen. Vi fik oplyst, at hun udelukkende var til stede som privatperson og ikke som ansat.

Pkt. 2: Opfølgning på projekt bedre breve fra ydelsesenheden

Hovsagruppen havde forinden været til møde med ydelsesenheden, hvor vi drøftede to udkast til forbedrede breve til borgerne.

Begrundelsen for et eventuelt afslag skal begrundes bedre og grundigere end i de udkast, som vi har set.

Vi påpegede, at vi foretrak lidt længere breve med en grundig forklaring frem for korte breve. Vi henviste til Ankestyrelsens ”Skriv en god afgørelse” - som vi fortsat mener, at Holbæk kommune kan lære af. Især mangler der bedre oplysninger om, hvorfor afgørelsen er blevet, som den er (altså en *udførlig begrundelse*). Altså en bedre fremstilling af hvilke oplysninger og vurderinger der ligger til grund for afgørelsen. Især finder vi det meget problematisk, at der kun kan kommunikeres skriftligt med ydelsesenheden. Samtidigt er det meget uheldigt – også set i lyset af kommunens nye organisationsstruktur – at jobcenteret og ydelsesenheden ikke samarbejder eller koordinerer. Ydelseenheden hævder at de ikke kan anfægte jobcenterets afgørelser og indstillinger, f.eks. Ved sanktioner og stop for ydelser og at de 2 instanser heller ikke taler sammen om sagerne. Hovsa Holbæk havde ellers indtryk af, at den nye organisationsstruktur i kommunen skulle betyde, at der var en indgang for borgeren, men til gengæld en tværgående sagsbehandling mellem de forskellige enheder i kommunen. Sådan virker det ikke.

Pkt. 3: Orientering om arbejdsgangen for forlæggelse for rehabiliteringsteamet

Vi påpegede, at der ofte går meget meget lang tid, inden en borger kan komme til rehabiliteringsteamet. Det kan tage mange år. Vi mener, at kommunen meget hurtigere skulle kunne visitere f.eks. kronisk syge til rehabiliteringsteamet, så der kan komme en afklaring på deres situation.

Borgerne har mange forskellige sagsbehandlere, og sagen begynder forfra hver gang.. Skal borgere ikke have en koordinerende sagsbehandler? Der mangler helt basalt *en formaliseret ensartet sagsgang* i jobcenteret for at kunne fremme et *kvalificeret individuelt sagsforløb* for borgeren. Alt for mange borgerne med kroniske lidelser oplever et fuldstændigt håbløst, uigennemskueligt og meningsløst forløb.

Gorm H.A. påpegede, at meningen med forløbene var at klarlægge arbejdsevnen ikke begrænsningerne, og at kommunen fremover vil satse på ”virksomhedsbaseret aktivering” og hvilke sager der peger i retning af fleksjob, hvilke sager peger i retning af at udvikle arbejdsevne? osv.

Bente R. foreslog, at kommunen begyndte med at lade en mindre gruppe af sagsbehandlere samle en række af de ældste sager med kronisk syge, og fik dem gennemgået systematisk, så borgerne kunne blive afklarede hurtigst muligt og komme videre.

Vi påpegede, at der helt systematisk i jobcenteret ikke bliver noteret noget som helst om udbyttet af diverse aktiveringsforløb. Der er borgere, som har været i ti forløb (aktiveringer, virksomhedspraktik m.v.) uden der er skrevet noget i journalen om udbyttet eller forløbet af de evigt skiftende sagsbehandlere/jobkonsulenter.

Det sker i nogen grad hos Jobservice og Quikcare – men jobcenteret praktiserer en masse bevidstløse aktiveringer uden indhold og uden nogen beskrivelse af forløbet eller udbyttet for den ledige. Der sker meget lidt opkvalificering.

Pkt. 4: Orientering om procedurefejl i forbindelse med administrationen af kravet om gensidig forsørgelse for samlevende.

På de sociale medier og andre medier har der i nogle uger været mange skrivelser om kommunernes fejl i sagsbehandlingen vedr. træk i ydelserne til personer, som er omfattet af loven om gensidig forsørgerpligt.

Holbæk kommunen har således heller ikke (efter vores opfattelse) fulgt den korrekte procedure og bør derfor tilbagebetale borgerne de tilbageholdte ydelser.

Gorm H.A. mente ikke, at procedurefejlen var så alvorlig, at det vil betyde, at borgerne skal have ydelserne udbetalt. Han skal tage hensyn til de 70.000 borgere i kommunen, som i givet fald skal betale regningen. Kommunen har derfor afvist, at tilbagebetale borgerne deres ydelser og afventer en tilbagemelding fra Ankestyrelsen.

Bente R. påpegede det drejer sig om borgernes retsgaranti og at sagen ikke handler om, hvorvidt borgerne har overholdt en ankefrist. Kommunen har lavet en ens lydende masseafgørelse. Det er også en fejl. Det skal være en individuel afgørelse. Bente R. oplyste, at det vil blive dyrere for kommunen at vente med at erkende fejlen. Parterne er simpelthen ikke blevet lovformeligt partshørt forinden kommunen har trukket i ydelserne.

Men Gorm H.A. ønskede at afvente tilbagemeldinger fra Kommunernes Landsforening og Ankestyrelsen. Så der kommer ikke tilbagebetalinger til de gensidigt forsørgerramte lige med det samme.

Bente R. anbefalede at læse, Jon Andersens – Social Forvaltningsret, som burde være et must for den faglige ledelse i forbindelse med sagsbehandling og afgørelser i Jobcenter og Ydelsescenteret.

Evt.

A. Vi påpegede, at der fortsat er problemer med §34 (ekstra hjælp til høje boligudgifter), når folk med en relativ lav husleje i forhold til vores område, stadig skal stå til regnskab hver 3. måned. Det belaster både forvaltningen og borgeren unødigt. Brevenes tone til borgerne kan også forbedres.

Gorm H.A. hævdede, at kommunen er forpligtet til at udsende disse breve, hvis folk får en § 34 ydelse, uanset hvor uhensigtsmæssigt det måtte forkomme, men det var ikke noget, kommunen gik meget op i, hvis folk med en husleje på under 3000,- kr. om måneden ikke kunne finde noget billigere.

B. Vi spurgte til, hvorfor kommunen i nogle breve skriver, at folk ikke kan aflevere post personligt i borgerservice?: Det vil komme på dagsordenen til næste møde.

C. Bente R. foreslog, at kommunen helt konkret tog de ældste sager vedr. rehabilitering/ afklaring af borgerens situation/ forløb og fik dem behandlet fra en ende af.

Hun påpegede, at det vil blive dyrt for kommunen ikke at gøre det, fordi statens refusion til kommunerne snart kun vil være 20 % på de kontanthjælpssager, som har været i længere tid. Jobcenterets manglende evaluering eller vurdering af borgernes aktiveringsforløb skal på dagsordenen til næste møde.

Næste møde: Onsdag den 17. juni 2015 kl. 13, Holbæk Kommune, Jernbanevej

