

## Dialogmøde 4 - Onsdag den 17. juni 2015 kl. 13-14

Deltagere fra Holbæk Kommune: Signe Agerholm, Udvalgsformand. Dan Bjørneboe, Leder af administrativ service og Borger- og ydelsesservice. Jan Adrian, leder af mental Sundhed, Misbrug og Forsorg. Gorm Hjelm Andersen, Chef for alle kan bidrage.

Deltagere fra Hovsa Holbæk: Anette Rudbech, Bente Röttig, Erling Frederiksen & Carsten Jensen

### Dagsorden:

#### **1. Opfølgning på projekt bedre breve i ydelsesenheden**

Der er udarbejdet en skrivevejledning til medarbejderne og 10 "standard" breve er udvalgt til forbedring. Der sker justering af diverse brevttekster og der er dialog med kontanthjælpsmodtagere om brevtteksterne.

Bente opfordrede til at kommunen til at søge inspiration hos Arbejdsmarkedsstyrelsen har har lavet forslag til bedre brevskrivning/ kommunikation til borgerne.

#### **2. Modtagelse af post i Borgercenteret**

Den post der indgår til kommunen via brevsprækken fordeles normalt to gange om dagen. Der er indkøbt to scannere og borgeren får hjælp af en medarbejder til at scanne dokumenter, når de skal aflevere disse til kommunen.

Kommunen erkender, at der har været problemer med at post er forsvundet i kommunen og at dette problem skal løses.

Vi, HovsaHolbæk, opfordrede til, at ydelseskantoret blev mere tilbageholdne med at træffe afgørelser, når der manglede dokumenter i sagen, idet borgeren ofte har afleveret disse dokumenter – men de er blevet væk i den kommunale rodebutik. Det bør ikke komme borgeren til skade.

#### **3. Orientering om resultaterne af brugerpejling i Borgercenteret**

Udvalgte kommunale medarbejdere har i løbet af en uge stillet 440 borgere 5 spørgsmål (indtastet på en i-pad) når de var på vej ud fra Borgerservice.

92% var tilfredse, 96% følte de havde fået en god betjening, 87 % kunne finde det de søgte, 78 % syntes at nummer-vente-systemet var ok, 24% var glade ved selvbetjeningsmulighederne.

#### **4. Indsatsen overfor hjemløse i Holbæk kommune**

Vi havde fra Hovsa Holbæks side spurgt til, hvorledes hjemløse situationen var i Holbæk. Problemet er stigende på landsplan.

Kommunen oplyste, at man kun har kendskab til ganske få hjemløse i kommunen. I 2015 har man hidtil haft henvendelser fra 9 personer som hjemløse. Der er meget få unge på forsorgshjemmene.

Vi fik ikke afklaret om hjemløse skal henvende sig hver dag på Jobcenteret for at bekræfte deres rådighed og tilhørsforhold til kommunen.

Men der mangler billige boliger og mange unge overnatter hos hinanden, når der mangler et sted at bo. Det nødvendigt med en base, før der kan tages arbejde eller uddannelse.

Jan Adrian forklarede, at man får 18-25 henvendelser i døgnet. Det kan dreje sig om hjælp til Enkeltydelser, psykisk rådgivning, fogedsamtaler om manglende huslejebetaling, når nogen er på vej til udsættelse af bolig, hjælp til budget, bisidder-funktion m.m. ved møder med kommunen.

Bente Röttig påpegede vigtigheden af at myndighederne går ind i en sag, før den udvikler sig og nogen bliver smidt ud. Der kan/ bør tages tværfaglige initiativer

Næste møde er fastsat til onsdag den 30. sep. kl. 13