

Vedrørende: Referat af borgermøde med udvalgsformand

Dagsorden

Dato: 29. september 2017 kl. 10.45-11.45

Sted: Hvidovre Rådhus, Borgmesterkontoret, 1.sal

HVIDOVRE KOMMUNE

Deltagere: Gert Stephan Nelth
Ivan Fogtmann
Jeanett Lemvigh Steen (referent)
2 borgere (anonymiseret)

Center for Politik og Ledelse
Sekretær:
Jeanett Lemvigh Steen

Sagsnr.: 17/39861

Dato: /jvz04-10-2017

Ivan Fogtmann og Gert Nelth mødtes med 2 borgere, som gerne ville fortælle om deres oplevelse af nogle generelle problemstillinger i forbindelse med sagsbehandling i Jobcenteret, og derudover ønsker de at fremlægge deres forslag til forbedringer.

Borgerne ønskede ikke at drøfte deres personsager, men kommer med eksempler fra egne sager under hver problemstilling. Da borgerne ønsker at være anonyme, vil eksemplerne ikke blive beskrevet i detaljer i referatet.

Borgerne beskriver følgende problemstillinger, som de både har oplevet i deres egne sager, men som de også kan relatere til i andre sager, som de har kendskab til.

Referatet fremstår med borgernes udsagn uden at der fra referentens side har været foretaget korrekturmæssige rettelser i situationer hvor udsagnene efter kommunens opfattelse afviger fra aktuel forvaltningspraksis.

Langtrukken sagsbehandling:

Borgerne giver udtryk for, at der er lang sagsbehandling i sagerne, som de påpeger er i strid med hurtighedsprincippet, som efter retsikkerhedslovens §3, gør at sagerne skal behandles så hurtigt som muligt med henblik på at afgøre, om der er ret til hjælp og i så fald hvilken.

Borgerne beskriver at de mange tiltag, der bliver iværksat for den enkelte borger samt langtrukken sagsbehandling er for dyrt for kommunen. Borgerne har oplevelsen af, at de mange tiltag i mange tilfælde er unødvendige, og kommenterer yderligere at ressourceforløbene skal være individuelle, men at de har oplevelsen af, at alle eksempelvis får tilbudt mentor, afspændingspædagog og psykolog, uden at der bliver taget stilling til om det er et reelt behov hos den enkelte borger. Borgerne stiller spørgsmålstejn ved hvordan en mentor eksempelvis kan sørge for at borgeren møder oftere på arbejde, når det er infektionstal og sygdom, der er skyld i fravær, og at en afspændingspædagog ikke kan hjælpe borgeren videre i job. Borgerne kommenterer, at det ofte virker som om, at der bliver gjort noget bare for at gøre noget, og at borgeren ikke får forklaring på hvorfor tiltaget bliver iværksat.

Eksempler fra borgernes egne sager:

Den ene borger har været syg siden 2011, og selv med meget dokumentation i sagen, er den endnu ikke afklaret (f.eks. benyttes funktionsevnebeskrivelse ikke).

Den anden borger har været syg siden 2012, og har indtil videre været i 5 arbejdsprøvninger og har udsigt til en 6., og sagen er dermed heller ikke afklaret.

Ressourceforløb bliver forlænget administrativt:

Borgere påpeger, at ressourceforløb bliver forlænget administrativt, selvom dette ikke er lovligt.

Eksempler fra borgernes egne sager:

Den ene borger fortæller, at hendes ressourceforløb udløb maj 2017, og kom for rehabiliteringsteam d. 22. november 2017 – 6 måneder efter ressourceforløbets udløb. Sagsbehandleren havde udtalt, at de ikke må booke tid til rehabiliteringsteam før alle dokumenter ligger i sagen, og at alternativet var at vedkommende skulle for rehabiliteringsteamet, for at nå at få en længerevarende praktik på 2 måneder ekstra.

Forkert og uetisk vejledning:

Borgerne fortæller, at de er blevet direkte forkert vejledt, og helt i strid med borgerens eget ønske, og påpeger, at syge borgere har ret til ordentlig behandling og afklaring.

Eksempler fra borgernes egne sager:

Den ene borger er blevet vejledt til at droppe ønske om flexjob og leve af sin tabte arbejdsfortjeneste, som er i strid med politikernes ønske om at få folk ud på arbejdsmarkedet.

Den anden borger er blevet vejledt til at leve af ægtefællens indtægt trods mulighed for pensionsudbetaling fra pensionskassen, såfremt der bliver bevilget førtidspension.

Mangelfuld belysning af borgernes sager:

Borgerne påpeger, at det er meget tydeligt beskrevet i Forvaltningsloven (§7), Serviceloven (§10) og Retssikkerhedsloven (§5), at kommunerne skal sikre, at borgerne får den fornødne viden, er informeret ordentligt og bliver vejledt hele vejen gennem sit forløb. Derudover påpeger de, at kommunerne er juridisk forpligtede til at tage hensyn til det behov borgeren har og den situation vedkommende står i.

Borgerne udtrykker, at specialist- og lægepapirer ignoreres og negligeres i visse tilfælde, som kan være papirer, der fuldt ud beskriver personens begrænsninger.

Eksempler fra borgernes egne sager:

Den ene borger fortæller, at sagsbehandleren har udtalt at sagen er tynd i forhold til førtidspension trods voldsomme udmeldinger i neuropsyk udredning og funktionsevnebeskrivelse. Den anden borger beskriver, at hun stadig bliver sendt ud i flere praktikker til trods for at lægen og psykolog advarer om yderligere afprøvninger grundet forværring.

Borgerne påpeger, at det er sagsbehandlerens ansvar at få en borger tilstrækkelig belyst, men at sagsbehandleren i nogle tilfælde undlader at sørge for ordentlig beskrivelse af en borgers situation.

Eksempelvis når en borger bliver fejlbeskrevet uden at inddrage sygdommen og i stedet at sygdommen bliver psykologiseret og negligeret. Den ene borger fortæller, at 2. aktør har beskrevet unuanceret og ikke genkendeligt, og at sagsbehandleren støtter op om den rapport trods henvendelse fra borger om at vedkommende ikke føler sig forstået, og at dette først sker efter klage via borgerrådgiver.

Økonomisk og generel ansvarlighed:

Borgerne spørger til hvordan kommunen kan fortsætte med at benytte 2. aktør, der ikke leverer en ordentlig ydelse i form af en korrekt og fyldestgørende beskrivelsen af borgers situation.

Eksempler fra borgernes egne sager:

Borgerne mener, at der er noget galt med systemet, hvis 6 arbejdsprøvnings er nødvendigt, og at man ikke kræver ordentlige og fyldestgørende beskrivelser, så borgerne undgår 6 arbejdsprøvnings. Ivan Fogtmann kommenterede, at sagsbehandleren er nødt til at prøve forskellige arbejdsprøvnings, for at ramme det rigtige. Et andet eksempel er at 2. aktør på grov vis diagnosticerer folk uden faglig kompetence, og tager praktikstedets udtalelser ud af en kontekst og sætter ind i en anden, og borgeren mener, at dette er i strid med persondataloven.

Borgerne pointerede, at man enten er ligeglad med kommunens penge eller også ønsker at man bevidst ønsker at trække sager i langdrag og at psykologisere folks sygdomme.

Borgerne fortæller, at de er blevet anbefalet af fagfolk, at man fraflytter kommunen, da Hvidovre ikke er en god kommune at blive syg i.

Borgerne har følgende forslag til forbedringer:

Forslag til forbedringer:

- Hurtig afklaring
- Bedre dialog med borgerne
- Bedre arbejdsmiljø (svært at få hul igennem til sagsbehandleren)
- Tydelig ledelsesstruktur
- Sagsbehandlere med relevant uddannelsesbaggrund
- Overlevering af sager ved ny sagsbehandler, så man ikke skal starte forfra hver gang

Borgerne spørger til hvad vi kan forvente af Hvidovre Kommune i forhold til at foretage ændringer?

Borgerne refererede yderligere til positive resultater fra Norddjurs Kommune.

Gert Nelth takkede de to borgere for deres fremmøde og beskrivelse af deres oplevelser i Jobcenteret. Gert Nelth udtrykte forståelse for deres

situation, og var enig i, at der på beskæftigelsesområdet er en række uhensigtsmæssigheder, som giver god anledning til drøftelser, men det blev samtidig understreget, at beskæftigelsesområdet er underlagt en lovgivning og regelsæt, som giver borgeren et langt sagsforløb. Det blev aftalt, at nærværende referat medtages af formanden og drøftes som en sag på det næste Arbejdsmarkedsudvalgsmøde med henblik på konstatere om der er nogle interne procedurer der kan håndteres anderledes.

Borgerne kommenterede, at man ikke behøver at have laveste fællesnævner, og at de godt ved at alle muligheder skal være udtømt, men at der også skal være mening med forløbet – og særligt fokus på arbejdsmarkedet.

De 2 borgere afleverede nogle spørgsmål, som de ønsker at få svar på, og begge borgere har fået referatet til godkendelse.