

REFERAT Borger og Netværksrådet d. 22-02-2024

Mødedato Torsdag d. 22. februar 2024 kl. 16:00

Mødested Mødelokale 3

Indholdsfortegnelse

Forandringer på Borgerserviceområdet - kl. 16:00-16:30.....	3
Velkommen til ny faglig konsulent i Handicap og Psykiatri - kl. 16:30-16:50.....	5
Godkendelse af dagsorden og opfølgning fra sidst - kl. 16:50-17:00.....	7
Generel orientering - kl. 17:00-17:15.....	8
Evt. - kl. 17:15-17:30.....	9

Punkt 1: Forandringer på Borgerserviceområdet - kl. 16:00-16:30

27.00.00-P35-7-23

Sagsfremstilling

Borgerservice i Vejle Kommune er for rigtig mange vejlensere deres indgang til Vejle Kommune, det første, og for mange, det eneste sted, de har kontakt med Vejle Kommune. I Borgerservice i Vejle er vi optagede af at kunne være et Borgerservice for hele kommunen. Samtidig er vi også optagede af hele tiden at tilpasse os og udvikle os, så vi kan levere god og præcis borgerservice – men også effektiv borgerservice.

Vi ønsker dialog med rådets medlemmer om det helt overordnet, og samtidig fortælle om de ting vi arbejder med i Borgerservice. I slutningen af 2023 tilpassede vi mobilborgerservice og rykkede inden for i kulturhusene i Jelling, Give, Børkop og Egtved. Samtidig arbejder vi på et forsøgsprojekt med en såkaldt ”voicebot”, som kan effektivisere vores telefonbetjening, og endelig arbejder vi på, at få et passkab sat op i slutningen af året, således man kan afhente pas hele døgnet i Vejle.

Deltager i sagens behandling

Chef for Stab og Borgerservice Thomas Frank og leder Jan Gammelgaard Bjerg Mortensen.

Indstilling

Det indstilles,

at orienteringen tages til efterretning og at sagen drøftes.

Beslutning

Mobil Borgerservice er rykket ind i Kulturhusene

Til at starte med, havde vi en bus, som kørte ud de forskellige steder. Det var desværre ikke uden udfordringer, så det blev besluttet at parkere bussen i garagen i efteråret 2023.

Bibliotekerne i Børkop, Jelling, Egtved og Give fungerer nu som midlertidige stationer for Borgerservice med to medarbejdere som kører ud og tilbyder de samme ydelser som her i kommunen.

Et råd fra Borgerservice:

Et godt råd vedrørende MitID er altid at have to forskellige måder at logge på. Dette kan f.eks. være ved at have både en nøgleviser og adgang til en pc som backupmuligheder.

Udleveringsskab til pas

Det kom oprindeligt på tale, da vi har mange afhentninger, og desuden er der blevet vedtaget en lovændring, som siger, at man ikke længere må sende pas med posten.

Alle skal besøge Borgerservice 2 gange i forbindelse med afhentning af pas:

1. bestilling af pas skal ske ved personligt fremmøde uanset alder
2. det færdige pas hentes, da det ikke længere må sendes

Udleveringsskabet kommer en gang til efteråret 2024.

Voicebot

Kommunen har iværksat en prøvehandling med brugen af en voicebot på kommunens hovednummer.

Formålet er at undersøge og vurdere, om vi kan forbedre vores service og samtidigt frigive ressourcer. Prøveperioden for testen strækker sig over april og maj måned.

Borgerservice har brug for testpersoner til at teste voicebotten, og Karin og Kirsten melder sig til. Irena sender kontaktoplysningerne til Jan og Thomas.

Planen er, at informationen bibeholdes, og hvis det er, at voicebotten ikke kan hjælpe, bliver opkaldet viderestillet til en medarbejder.

Det er meningen, at Voicebotten frigiver mere tid og giver medarbejderne mulighed for at hjælpe dem, der har brug for mere støtte.

Punkt 2: Velkommen til ny faglig konsulent i Handicap og Psykiatri - kl. 16:30-16:50

27.00.00-P35-7-23

Resumé

Vi byder Pernille Johansen velkommen + kort præsentationsrunde, inkl. præsentation af det nye hold i Handicap og Psykiatri.

Indstilling

Det indstilles,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

Peter lægger ud med at fortælle, at han - som bekendt - har overtaget Social og Psykiatri efter Birthe og er nu chef for Handicap og (Social og) Psykiatri.

Han har valgt at ansætte Pernille for at sikre ensartethed og styrke kvaliteten i Handicap og Psykiatri.

Pernille skal være med til at arbejde forebyggende ved eksempelvis at sikre det rigtige match. Hvis vi kan give vores borgere det rigtige tilbud første gang, og får truffet kloge beslutninger, så har vi vundet på den lange bane.

De fleste af vores borgere bor hos os hele livet. VI skal sikre, at de får det bedst mulige tilbud.

Kort præsentationsrunde.

Pernille er uddannet socialrådgiver, kommer fra en lederstilling og har tidligere arbejdet i mange år i Myndighed.

Karin er formand og koordinator for BedrePsykiatri, som bl.a. udbyder foredrag, undervisning, samtalegrupper, og pårørendecafe. Hun er med til at ansøge om forskellige puljer, og har haft held med at få tildelt midler til forskellige projekter.

Karins interesse for området kommer af, at hun har læst psykologi, og hun er desuden selv pårørende.

Karin har siddet i Borger- og Netværksrådet siden det startede for 14 år siden.

Lotte er uddannet socialrådgiver og har været indenfor psykiatri, beskæftigelse, god løsladelse og hjemløshed, primært i Kolding Kommune.

Da hun i 2022 gik på efterløn, blev hun besøgsven i SIND. Kort tid efter blev hun en del af bisidderordningen og bestyrelsen.

Kirsten er selv pårørende og startede i sin tid som besøgsven i SIND. Derefter blev hun bestyrelsesmedlem, siden næstformand og bisidder.

Irena har været sekretær for Birthe og Peter i 7 år og har siddet i Borger- og Netværksrådet lige så længe.

Peter er 54 år gammel og bor i Odense. Han er uddannet tømrer, folkeskolelærer, og brandmand. Han har i mange år arbejdet i forskellige tilbud rundt omkring, hvor han har været med til at gøre en forskel for dem, der ikke kan klare sig selv.

Peter er meget glad for at være i Vejle Kommune på trods af de svære vilkår, som vi en gang imellem står overfor.

Vi har ofte en tendens til at problematisere tingene, men hvordan kan vi ændre det til: Hvad gør vi ved det?

Fremtiden kalder på, at vi fokuserer på handling og løsningsorientering.

Peter ønsker at dette forum skal være et kvalificeringsforum, hvor idéer og tiltag bliver drøftet. Derfor inviterer han Borger- og Netværksrådet til at udfordre, støtte og kvalificere vores indsats ved at forstyrre os og bidrage til vores udvikling gennem åben og ærlig dialog, så vi kan gøre det bedre for vores borgere i morgen og fremadrettet.

Desuden opfordrer han alle til at bidrage med punkter til dagsordenen.

Borger- og Netværksrådet ønsker en bedre psykiatri og mere gennemsigtighed. Desuden er der et ønske om at bringe forskellige temaer på bordet.

Punkt 3: Godkendelse af dagsorden og opfølgning fra sidst - kl. 16:50-17:00

27.00.00-P35-7-23

Indstilling

Det indstilles,

at punktet evt. drøftes.

Beslutning

Link til det reviderede referat inkl. punktet om VAF-artiklen:

Borger og Netværksrådet - Mødelokale 1, Skolegade 1 (vejle.dk)

Klik på ”bilag”.

Punkt 4: Generel orientering - kl. 17:00-17:15

27.00.00-P35-7-23

Resumé

- budget
- opgangsfællesskaber
- evt. orientering fra medlemmerne

Indstilling

Det indstilles,

at orienteringen tages til efterretning.

Beslutning

- Budget

Der er pres på økonomi i VK, men det ser ud som om regnskabet kommer til at være i balance.

- Opgangsfællesskaber

Der er en proces i gang i forbindelse med opgangsfællesskaber med henblik på at oprette en mellemløsning mellem specialiseret døgntilbud og egen lejlighed. Man er i gang med at undersøge behovene, samt mulighederne for alternative boformer. BNR opdateres løbende.

Punkt 5: Evt. - kl. 17:15-17:30

27.00.00-P35-7-23

Beslutning

Karin vil gerne invitere Peter til at komme i pårørendecaféen, når han er faldet til. De aftaler, at det bliver i efteråret 2024.