



GLADSAXE

# Årsberetning 2020 for borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune

Februar 2021

16 FRED, RETFÆRDIGHED OG  
STÆRKE INSTITUTIONER



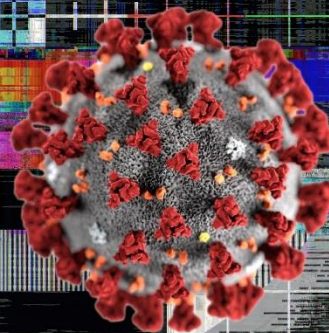
BY OG MILJØ



SOCIALFORVALTNING



BØRN OG KULTUR



## Bemærkninger til forsiden:



Fred, retfærdighed og stærke institutioner er et af FN's 17 verdensmål. Delmål 16.3 omhandler at fremme retssikkerheden.

# Indhold

Forord .....	5
Beretningens opbygning .....	6
Resume og anbefalinger .....	7
Opsamling på anbefalinger fra tidligere år .....	8
Borgerrådgiverfunktionen mere generelt .....	9
Grundlag og regulativ .....	9
Arbejdsform .....	9
Generelle udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren i 2020 har deltaget i .....	10
Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner .....	10
Retssikkerhed .....	12
Elementerne illustrerer: .....	12
Afgørelser fra Ankestyrelsen .....	12
Ankestyrelsen .....	12
Debat om retssikkerhed .....	13
Guide til god telefonbetjening .....	13
Beslutningsnote 4 i Gladsaxe Kommunes budget 2021 om trygge hænder .....	13
En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer .....	13
Undersøgelse af VIVE .....	14
Henvendelser i 2020 .....	15
Social- og Sundhedsforvaltningen .....	16
Udvalgte sager indenfor Social- og Sundhedsforvaltningens område .....	17
Klagesager i Ankestyrelsen .....	18
Børne- og Kulturforvaltningen .....	20
Statistik .....	20
Udvalgte sager indenfor Børne- og Kulturforvaltningen .....	20
Samarbejde med Familieretshuset om vanskeligt forældresamarbejde .....	20
Daginstitutionsbetaling .....	21
Bemærkninger til klagesager i Anke- styrelsen i 2020. ....	21
Frikommuneforsøg – med fritagelse for fem specifikke paragraffer i serviceloven, herunder kravet om at udarbejde en børnefaglig undersøgelse .....	21
Helhedsindsatsen for udsatte familier .....	21
Børnesagsbarometret .....	21
By- og Miljøforvaltningen .....	22
Udvalgte sager indenfor By- og Miljøforvaltningen .....	22
Støj fra letbanebyggeriet .....	22
P-afgift .....	22
Bemærkninger til klagesager i Planklagenævnet 2020 .....	22

Pejlemærker 2021 .....	23
Borgerrådgiverens hjemmeside .....	23

## Forord

2020 er helt sikkert et år, vi ikke vil glemme.

Det vendte op og ned på dagligdagen for os alle på grund af covid-19 og så sandelig også arbejdsmæssigt.

Det er min oplevelse, at forvaltningerne i Gladsaxe Kommune hurtigt fandt ind i nye måder at arbejde på – herunder at mange medarbejdere skulle begynde at arbejde hjemmefra – og at såvel kontakt til borgerne som myndighedsudøvelse blev fastholdt og om fornødent fandt nye veje.

Men hele situationen med covid-19, med manglende muligheder for personlige møder med borgerne og medarbejdere som arbejder hjemmefra i det omfang det er muligt, har betydet, at 2020 har været et år, hvor dialogen med borgerne og samarbejdet med forvaltningerne har været særligt udfordret.

Situationen med covid-19 har ikke betydet færre henvendelser til borgerrådgiveren. Der var lidt stille lige omkring statsministerens nedlukning i marts 2020, men samlet set har der over året været 10 procent flere henvendelser til borgerrådgiveren i 2020 i forhold til 2019.

I 2020 blev borgerrådgiverfunktionen styrket med en studentermedhjælper. Det har været en god støtte til funktionen, men naturligvis har støtten også været præget af, at studentermedhjælperen har måttet arbejde hjemmefra det meste af året – kort tid efter at være begyndt 1. januar 2020.

På landsplan kan det konstateres, at borgerrådgiverfunktionen er kommet på finansloven for 2021 og at det nu bliver muligt for kommunerne at søge støtte til en borgerrådgiverfunktion i kommunen. Dette har baggrund i et øget fokus på borgerens retssikkerhed.

Samarbejdet med forvaltningerne har også i 2020 været præget af et godt og konstruktivt samarbejde. Der er en gensidig forståelse for, at vi arbejder for samme mål, nemlig at sikre borgerens retssikkerhed: at borgeren bliver hørt og inddraget i sin sag og at det tilstræbes, at der bliver truffet den rigtige afgørelse i borgerens sag.

Januar 2021



Preben Rohde  
*Borgerrådgiver*



## Beretningens opbygning

Beretningen er bygget op på samme måde som tidligere år, således at der først under **Resume og anbefalinger** gives en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold.

Herefter følger et kapitel om **Borgerrådgiverfunktionen mere generelt**. Her kan man læse om grundlaget for borgerrådgiverfunktionen i Gladsaxe Kommune og borgerrådgiverens arbejdsmetoder i forhold til borgerhenvendelserne.

Der bliver i kapitlet også fortalt om de undersøgelser, som er foretaget det seneste år om borgerrådgiverfunktionen i Danmark. Og der er kort omtale af hvorledes borgerrådgiverfunktionen generelt udvikler sig i landet.

I kapitlet **Henvendelser i 2020** fremgår antallet af henvendelser i 2020 og hvorledes de fordeles sig i forhold til de enkelte forvaltninger.

Det fremgår også hvorledes antallet af henvendelser har været i forhold til 2019.

Der er i lighed med sidste år igen et afsnit om **Retssikkerhed**, som dels beskriver retssikkerhedsbegrebet og dels hvorledes borgerrådgiveren bruger det som et centralt omdrejningspunkt for sit arbejde.

Derefter følger tre kapitler, som omtaler samarbejdet og sager i løbet af året inden for henholdsvis Social- og Sundhedsforvaltningen, Børne- og Kulturforvaltningen og By- og Miljøforvaltningen.

Endelig afsluttes beretningen med nogle **pejlemærker for 2021**.

# Resume og anbefalinger

Der har i 2020 været **527** henvendelser til borgerrådgiveren. Det er en stigning på cirka 10 procent i forhold til 2019.

I 2020 har der, som tidligere år, været et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningerne.

## Borgerrådgiverens anbefalinger er følgende:

### Generelt

- Borgerrådgiveren foreslår at regulativet for borgerrådgiveren tages op til revision i 2022. Og det foreslås, at det sker på baggrund af en evaluering af funktionens virke. Det vil således efter 6 år være naturligt at forholde sig til behov for justeringer/ændringer af regulativet.

### Anbefalinger generelt i forhold til alle forvaltningerne

- For at udbrede kendskabet til borgerrådgiverfunktionen i kommunen anbefales det, at forvaltningerne, når der er dialog med en borger, er opmærksomme på at gøre borgeren bekendt med muligheden for at få rådgivning og vejledning fra borgerrådgiveren og gør opmærksom på, hvordan borgerrådgiveren kan hjælpe, når dette skønnes relevant. Og med særlig opmærksomhed på udsatte borgere.
- I 2020 har Gladsaxe Kommune udgivet en telefonpolitik som understøtter den gode samtale med borgeren. Det anbefales, at der i den enkelte forvaltning ledelsesmæssigt tages hånd om at principperne i telefonpolitikken og anbefalingerne i 'Sådan skriver vi i Gladsaxe Kommune' drøftes og sikres udbredt i de enkelte enheder.



## Anbefalinger generelt i forhold til Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen

- Det anbefales at forvaltningerne er opmærksomme på at inddrage VISO i vanskelige handicapsager, så det så vidt muligt sikres at indsatsen og afgørelserne i disse sager er korrekte og at den pågældende/familien oplever at få den fornødne støtte.

## Anbefalinger til Social- og Sundhedsforvaltningen

- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen orienterer den enkelte borger, når man inddrager ekstern advokat i borgerens sag om muligt regreskrav i en sygedagpengesag.
- Borgerrådgiveren skal på baggrund af afgørelser fra Ankestyrelsen indenfor sygedagpenge/jobafklaringsområdet anbefale Jobcentret i højere grad at sikre, at afgørelser om fortsat uarbejdsdygtighed, dels er tilstrækkelig oplyst inden der træffes afgørelse og dels, at afgørelser sikres en kvalificeret faglig vurdering i overensstemmelse med lovgivningen for at stoppe sygedagpenge/jobafklaringsforløb. Det anbefales også, at det

inden for sygedagpenge/jobafklaringsområdet sikres i højere grad, at de forvaltningsretlige regler overholdes.

- Det anbefales, at Boligformidlingen er opmærksom på at give borgere, som henvender sig, udførlig rådgivning om reglerne for at blive optaget på 'akutlisten' og desuden rådgiver om øvrige muligheder for at opnå bolig som boligsøgende.
- Det anbefales, at forvaltningen til stadighed arbejder for at udvikle/udvide borgerens overblik over egen sag på borger.dk. Det anbefales at der arbejdes hen imod, at sagsnotater m.m. kan ses af borgeren umiddelbart. På den måde sikres det, at borgeren kender til sagsforløbet og anmodninger om aktindsigt vil ikke være relevant for borgeren i samme udstrækning, som i dag.
- Borgerservice er anbefalet at åbne dørene for borgerne lidt før åbningstid kl. 10.00. Især når vejrforhold er udfordrende. Men generelt kan det også give et lettere flow omkring åbningstiden for såvel borgerne som de ansatte.

#### **Anbefalinger til Børne- og Kulturforvaltningen**

- Borgerrådgiveren gentager sin anbefaling fra beretning 2019 om, at Familieafdelingen tager initiativ til et tættere samarbejde med Familieretshuset om vanskelige forældremyndighedsager. Borgerrådgiveren er klar over, at det på grund af covid-19 situationen ikke var muligt at etablere et sådant tættere samarbejde i 2020.

#### **Anbefalinger til By- og Miljøforvaltningen**

- Borgerrådgiveren anbefaler, at der på kommunens hjemmeside lægges information op om parkeringsreglerne i Gladsaxe Kommune og især hvor det er forbudt at parkere.

#### **Opsamling på anbefalinger fra tidligere år**

Det blev i 2020 aftalt mellem Økonomiudvalget og forvaltningerne, at der én gang om året fremlægges sag for Økonomiudvalget med gennemgang af hvorledes forvaltningerne har forholdt sig til borgerrådgiverens anbefalinger.

Den første opfølgning har været forelagt for Økonomiudvalget 5. januar 2021 og efterfølgende til efterretning for byrådet 27. januar 2021.

Det er meget positivt at konstatere, at der på denne måde årligt tilbagevendende følges op på borgerrådgiverens anbefalinger.

Samtidig er det positivt at konstatere, at forvaltningerne forholder sig konkret til borgerrådgiverens anbefalinger og også forholder sig til hvordan anbefalingerne kan indgå i arbejdet med til stadighed at udvikle og forbedre borgerbetjeningen i kommunen.

Blandt andet er der på borgerrådgiverens anbefaling i 2020 udarbejdet en ajourført politik om 'Sådan skriver vi i Gladsaxe Kommune'. Her indgår de nye kommunikationsformer: mails og sms, som er blevet almindelige og blandt andet den ændring, der er sket i forhold til, hvordan man skriver/kommunikerer til/med en borger. Det forventes at hver enkelt enhed i forvaltningerne er opmærksomme på at tage den ajourførte politik til sig.

# **ANBEFALINGER**



# Borgerrådgiverfunktionen mere generelt

## Grundlag og regulativ

Gladsaxe Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 1. januar 2016.

Borgerrådgiveren refererer direkte til Gladsaxe Byråd og er således uafhængig af forvaltningen.

Formålet med funktionen er at bistå Gladsaxe Byråd med at sikre retssikkerheden for borgerne i Gladsaxe Kommune.

Grundlaget for funktionen er regulativet for borgerrådgiveren, som er vedtaget af Gladsaxe Byråd tilbage i 2015. Regulativet kan ses på kommunens hjemmeside og ligger under 'Borgerrådgiveren'.

Regulativet er ikke blevet taget op til vurdering siden det blev vedtaget af byrådet i 2015.

Borgerrådgiveren anbefaler, at regulativet tages op til revision i første halvdel af 2022 og at det sker på baggrund af en evaluering af borgerrådgiverfunktionens virke, muligheder og begrænsninger, i de forløbne 6 år.

## Arbejdsform

Borgerrådgiverens arbejdsform er dialogbaseret, såvel til den enkelte borger som til forvaltningerne.

Med udgangspunkt i borgerens henvendelse er der dialog med forvaltningen. Dette sker som udgangspunkt pr. mail. Meget ofte retter forvaltningen umiddelbart op på eventuelle fejl og mangler, som borgeren/borgerrådgiveren har gjort opmærksom på.

Borgerrådgiveren skriver meget sjældent breve til borgerne med vurderinger af sagsforløbet. Borgerne efterspørger ikke dette. I stedet er der personlig eller telefonisk dialog med borgeren om forløbet, som borgeren har rettet henvendelse til borgerrådgiveren om. Samtidig er der fokus på at medvirke til at genoprette en god dialog mellem borgeren og forvaltningen.

Borgerrådgiveren søger til stadighed at medvirke til en god og konstruktiv dialog mellem borgeren og forvaltningen og bruger i den sammenhæng, når det vurderes at være hensigtsmæssigt, en mediatorlignende tilgang.

## Generelle udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren i 2020 har deltaget i

- Forvaltningskonference 21-22.januar afholdt af Aalborg Universitet.
- Deltaget i Visionsgruppemøde for udvikling af borgerservice i Gladsaxe Kommune, februar 2020.
- Oplæg 24. februar for Seniorrådet i Gladsaxe Kommune om borgerrådgiverfunktionen, herunder om typer af henvendelser fra ældre borgere til borgerrådgiveren.
- Oplæg for nye medarbejdere i Jobcentret henholdsvis 5. marts og 6.oktober om borgerrådgiver- og DPO-funktionen.
- Møde 15. juni med ledelsen i Social-og Sundhedsforvaltningen om borgerrådgiverens beretning 2019.
- Møde 11. august med ny handicap-chef i Social- og sundhedsforvaltningen.
- Deltaget 11.november virtuelt i høring om retssikkerhed for borgere med handicap, afholdt af Social og Indenrigsudvalget, Folketinget.
- Overværet byrådets møder i 2020.

## Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner

Ved indgangen til 2021 kan det konstateres, at 42 kommuner har en borgerrådgiverfunktion. Det er to flere end beskrevet i beretningen for 2019.

Det er blandt andet Furesø Kommune, som har opslået en stilling som borgerrådgiver og Rundersdal har besluttet 1-årigt pilotprojekt med en borgerrådgiverfunktion.

Odense Kommune har i sit budget for 2021 vedtaget en tre-årig forsøgsordning med en borgerrådgiver, der skal bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed.

I Regeringens finanslovsaftale for 2021 er der afsat 30 millioner kroner i 2021 og 35 millioner kroner i de tre efterfølgende år til borgerrådgivning. Bevillingen skal være med til at sikre en bedre sagsbehandling i kommunerne, så for eksempel mennesker med handicap og socialt udsatte får den rigtige hjælp. Social- og indenrigsministeren har i den forbindelse udtalt, at det har været et stærkt ønske fra flere støttepartier og organisationer og at hun er rigtig glad for, at vi nu kan få borgerrådgiverfunktionen udbredt til flere kommuner.

På den baggrund må det forventes, at der i 2021 og de følgende år bliver flere kommuner, som beslutter at oprette en borgerrådgiverfunktion.

Én anden kommune (Rebild Kommune) har aktuelt lige som Gladsaxe Kommune, valgt at borgerrådgiveren tillige også skal varetage funktionen som databeskyttelsesrådgiver.

Omkring ti kommuner, som har en borgerrådgiverfunktion, har valgt også at lægge whistleblowerordningen hos borgerrådgiveren.

## Fokus på borgerrådgiverfunktionen

Udover at borgerrådgiverfunktionen er kommet på finansloven fra 2021 har der i 2020 været fokus på borgerrådgiverfunktionen fra flere forskellige sider.

Den uafhængige tænketank Justitia udgav i 2020 rapport om borgerrådgiverfunktionen.

Tænketanken redegør for, at borgerrådgiverfunktionen medvirker til at sikre borgerne en højere retssikkerhed, blandt andet på baggrund af Ankestyrelsens statistik over klagesager. Justitia anbefaler på den baggrund, at borgerrådgiverfunktionen gøres obligatorisk i alle kommuner. Det anbefales ligeledes blandt andet, at der fastsættes klare og detaljerede regelsæt for borgerrådgiverfunktionen i den enkelte kommune. Videre anbefales det, at borgerne af forvaltningen gøres opmærksomme på muligheden for at få rådgivning og vejledning hos borgerrådgiveren. Denne anbefaling har borgerrådgiveren taget med i sine anbefalinger for 2020.

HK Kommunal har i november 2020 anbefalet, at borgerrådgiverfunktion bliver obligatorisk for kommunerne. Dette blandt andet med baggrund i, at hver tredje klage over kommunernes afgørelser på social- og beskæftigelsesområdet ændres/hjemvises fra ankestyrelsen.

På baggrund af indkaldt samråd i Folketingets Social – og Indenrigsudvalg om retssikkerheden på handicapområdet og klagestatistikken fra Ankestyrelsen har Ulykkespatientforeningen i august 2020 anbefalet, at alle kommuner får en borgerrådgiver, som kan agere uafhængigt af kommunens forvaltninger og bistå med tilsyn- og kontrolfunktioner, da det vurderes at det vil være med til at sikre at kommunerne lever op til reglerne.



# Retssikkerhed

I 2019 udviklede borgerrådgiveren disse symboler som sammenfatter væsentlige elementer for borgerens retssikkerhed.

Borgerrådgiveren vil fastholde brugen af disse illustrationer.

## Elementerne illustrerer:



**Helhedssyn på borgerens situation**



**Dialog og inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen**



**Ligeværdighed i mødet**



**Kompetente medarbejdere**



**Tilrettelagte sagsge, som sikrer faglig kvalitet og ensartet behandling af ens situationer.**

## Afgørelser fra Ankestyrelsen

Borgerrådgiveren har også i 2020 fulgt alle afgørelser truffet af Ankestyrelsen i forhold til de sager, som har været indbragt til Ankestyrelsen af borgere i Gladsaxe Kommune indenfor social- beskæftigelses og børneområdet.

Retssikkerhedsbegrebet har været debatteret i forskellige sammenhænge i løbet af 2020 blandt andet med henvisning til Ankestyrelsens omgørelsesprocenter.

Ankestyrelsens afgørelser er en indikator af, hvorvidt kommunens afgørelse har været korrekt og om der har været sagsbehandlingsmæssige fejl. Og dermed hvorvidt borgerens henvendelse er blevet behandlet korrekt.

Borgerrådgiveren prioriterer derfor at følge med i de afgørelser, som Ankestyrelsen træffer i forhold til afgørelser fra Gladsaxe Kommune.

I afsnittet under Social- og sundhedsforvaltningen og under Børne- og Kulturforvaltningen har borgerrådgiveren kommenteret generelt på afgørelser fra Ankestyrelsen i løbet af året og med fokus på de sager, som Ankestyrelsen enten har ændret eller hjemvist.

Fokus er de områder, hvor borgerrådgiveren vurderer, at der er mulighed for forvaltningen at forbedre sagsbehandlingen og dermed nedbringe antallet af omgjorte/hjemviste sager fra Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren ser på de enkelte afgørelser og forholder sig ikke til det samlede antal sager, som er behandlet i Ankestyrelsen og omgørelsesprocenter. Sådanne oplysninger fremlægges hvert år de relevante politiske udvalg/økonomiudvalget og byrådet af forvaltningerne.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at forvaltningerne på baggrund af beslutning i budgetaftalen 2021-2024 arbejder med nye retningslinjer for afrapportering af klagesager.

## Ankestyrelsen

**Ankestyrelsen** har i december 2020 meldt tre nye indsatsområder ud, som indgår i styrelsens **resultatplan** for 2018-2022.

Ankestyrelsen vil styrke indsatsen i forhold til at nedbringe sagsbehandlingstiden for klager. Ankestyrelsen vil have fokus på helhedsorientering og fastholdelse af en høj og ensartet kvalitet. Endelig vil man styrke åbenheden og udbygge dialogen med såvel borgerne som kommunerne, som har truffet afgørelse i sagerne som førsteinstans.

## Debat om retssikkerhed

Der har i 2020 været en bred debat om retssikkerhed. Det har været en debat især om retssikkerhed for udsatte borgere, handicappede børn og voksne.

**Advokatsamfundet** udgav i 2020 en analyse med anbefalinger til nye handlemuligheder for at bedre retssikkerheden for udsatte borgere.

Advokatsamfundet anbefaler blandt andet at der oprettes en retssikkerhedsfond, som skal kompensere borgere, som har fået en forkert afgørelse af kommunen. Og derudover anbefales det at Det Kommunale Tilsyn skal bruge 'Danmarkskortet' med opgørelse af klagesager til at føre tilsyn.

Borgerrådgiveren anbefaler, at man i vanskelige handicapsager fra forvaltningens side er opmærksom på at inddrage VISO, således at det sikres så vidt muligt, at indsatsen og afgørelserne i disse vanskelige sager er korrekte og at den pågældende/familien oplever at få den fornødne støtte.

## Guide til god telefonbetjening

Retssikkerhed har som beskrevet i elementerne til retssikkerhed også at gøre med hvordan man som borger oplever at blive mødt af forvaltningen. Og det gælder naturligvis også over telefonen. I 2020 har Gladsaxe Kommune udgivet en telefonpolitik, som understøtter den gode samtale med borgeren. Det anbefales, at den enkelte forvaltning sikrer, at principperne i telefonpolitikken drøftes/implementeres i de enkelte enheder.

## Beslutningsnote 4 i Gladsaxe Kommunes budget 2021 om trygge hænder

Budgetnoten tager udgangspunkt i borgere, som har behov for støtte fra flere forskellige steder samtidigt i forvaltningen. Der står i noten, at der skal arbejdes med kulturen i hele kommunen, så man ikke som borger oplever at blive sendt rundt, men tværtimod oplever, at

man ikke bliver sluppet før en ny medarbejder tager over.

Borgerrådgiveren har allerede været inddraget i den nedsatte arbejdsgruppes arbejde og vil med interesse følge det fortsatte arbejde. Borgerrådgiveren har i 2020 været inddraget i flere sager, hvor problematikken har været relevant og imødeser, at den fornødne koordinering og helhedssyn i alle tilfælde i forhold til den enkelte borger kan blive en realitet i løbet af 2021.

## En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer

I 2019 blev arbejdet med en helhedsorienteret indsats for borgere med komplekse problemer sat i værk i Gladsaxe Kommune på baggrund af en generel opfordring til kommunerne fra Regeringen om at iværksætte sådant arbejde. Målet er, at disse borgere skal opleve en mere sammenhængende og mere effektiv indsats. Borgerrådgiveren følger med interesse dette arbejde.

En politisk aftale om en hovedlov med en helhedsorienteret tværfaglig indsats forventes fremsat i begyndelsen af 2021 i Folketinget blandt andet på baggrund af erfaringer de sidste par år fra kommunerne med dette arbejde. Der forventes en implementeringsperiode på to år for hovedloven, således at alle kommuner i 2023 kan tilbyde borgere i målgruppen én plan for den helhedsorienterede indsats.

Borgerrådgiveren vil følge det videre arbejde i kommunen med den helhedsorienterede plan, som retter sig mod ledige borgere, som har andre udfordringer end ledighed.



## Undersøgelse af VIVE

VIVE, som er det nationale forsknings- og analysecenter for velfærd, undersøger i perioden september 2020 – maj 2021, hvorledes sagsbehandlere kan blive bedre til at inddrage borgere med handicap i deres egen sag. Og hvad der skal til, for at der bliver skabt tillid mellem borger og sagsbehandler. VIVE vil indsamle eksempler, som kommunerne kan lade sig inspirere af. Borgerrådgiveren forventer, at Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforsvaltningen følger op på undersøgelsens resultater, når de foreligger, hvilket må forventes omkring juni 2021.

**VIVE** VELFÆRD

DET NATIONALE FORSKNINGS-  
OG ANALYSECENTER FOR VELFÆRD

## Henvendelser i 2020

Der har i 2020 været **527** henvendelser til borgerrådgiveren. Der er alene indregnet henvendelser til borgerrådgiveren og altså ikke henvendelser, som har baggrund i, at borgerrådgiveren også er kommunens databeskyttelsesrådgiver.

I 2019 var der 440 henvendelser til borgerrådgiveren. Der har således været cirka 10 procent flere henvendelser i 2020 end i 2019.

Det er svært at pege på konkrete grunde til at der har været flere henvendelser i 2020. Det kan nævnes, at fra efteråret 2020 har borgerrådgiveren ringet tilbage til borgere, som har ringet til borgerrådgiveren, og hvor det ikke var muligt umiddelbart at besvare henvendelsen, og hvor borgeren ikke havde lagt telefonbesked på telefonsvareren. Det har betydet at alle henvendelser til borgerrådgiveren er fulgt op.

Der har været cirka 10 henvendelser, som direkte har vedrørt covid19-situationen, blandt andet spørgsmål om mundbind.

En borger kan naturligvis henvende sig til borgerrådgiveren flere gange i løbet af et år. Det er cirka **15 procent** af henvendelserne, som kommer fra borgere, som har henvendt sig mere end en gang i løbet af året. I 2019 var det 12 procent.

Af de 527 henvendelser har **110** henvendelser givet anledning til en nærmere sagsbehandling. Definitionen af, hvornår en henvendelse giver anledning til nærmere behandling, er uændret i forhold til tidligere år. Det vil sige, at der er tale om en henvendelse, hvor forvaltningen bliver bedt om uddybende oplysninger om henvendelsen og borgerrådgiveren går i nærmere dialog med forvaltningen og borgeren.

I 2019 var der 79 henvendelser, som gav anledning til en sådan nærmere sagsbehandling.

De **110** henvendelser fordeler sig på følgende forvaltninger:

**91** henvendelser vedrørte Social- og Sundhedsforvaltningen

**13** henvendelser Børne- og Kulturforvaltningen

**5** henvendelser vedrørte By- og Miljøforvaltningen og

**1** henvendelse vedrørte Center for Økonomi (tilbagebetalings sag).

Der redegøres nærmere for hovedelementerne i henvendelserne under de enkelte forvaltningsområder.



## Social- og Sundhedsforvaltningen

Af de **110** henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningerne har **91** af henvendelserne været fra Social- og Sundhedsforvaltningens sagsområde.

**71** henvendelser vedrørte Jobcentrets ansvarsområde (Beskæftigelses- og Socialafdelingen).

**10** henvendelser vedrørte Social- og Handicapafdelingen.

**5** henvendelser vedrørte Borgerservice.

Og **5** henvendelser vedrørte Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen.

Det er ikke overraskende, at de fleste henvendelser vedrører Jobcentret. Jobcentret er således langt den største enhed i forhold til borgerkontakt. Samtidig er der tale om, at der træffes mange afgørelser og at disse også har stor betydning for den enkelte borger.

Dertil kommer at flere opgaver i løbet af 2019 - 2020 er lagt i Jobcentret. Ungeenheden tager over på flere børnesager fra Familieafdelingen, når den unge fylder 15 år. Handicapområdet for alle unge mellem 18-30 år er overtaget fra Handicapafdelingen. Boligformidlingen, Pensionsområdet og enkelttydelser er ligeledes overgået. Dertil kommer at rusmiddelcentret, væresteder, forsorgshjem og opsøgende medarbejdere (i det tidligere Råd og Indsats) nu også hører under Jobcentret. **Det er derfor mere retvisende, at betegne Jobcentret som Beskæftigelses- og Socialafdelingen. Det er aftalt at borgerrådgiveren fremadrettet bruger denne betegnelse. Under gennemgangen af udvalgte sager indenfor Social- og Sundhedsforvaltningens område forkortes Beskæftigelses- og Socialafdelingen til BSA.**

De fleste henvendelser vedrørte således Beskæftigelses- og Socialafdelingen, som udover de nævnte opgaver, som er kommet til i 2019-2020 også varetager blandt andet sygedagpenge/jobafklaring, kontanthjælp/enkelttydelse, ressourceforløb, krav fra Jobcentret til job- og aktivitetsparate borgere samt førtidspension, herunder seniorpension.

I forhold til Social- og Handicapafdelingen har de fleste sager drejet sig om botilbud og om hjælp i henhold til Servicelovens § 100.

I 2020 var der dialog med Social- og Handicapafdelingen om at sikre, at referater af møder i Bruger- Pårørenderåd indenfor handicapområdet offentliggøres på hjemmesiden.

Henvendelserne vedrørende Borgerservice har hovedsagelig været om Folkeregisterforhold og har drejet sig om uenighed mellem borgeren og Borgerservice om til- og framelding fra adresser.

Borgerrådgiveren har i øvrigt anbefalet Borgerservice at åbne dørene lidt før åbningstid kl. 10.00 for borgerne. Især når vejrforhold er udfordrende. Men generelt kan det også give et lettere flow omkring åbningstiden for såvel borgerne som de ansatte.

Sagerne fra Sundhed og Rehabilitering har været enkelt-sager om hjemmepleje, nødkald og hjælpemidler.

## Udvalgte sager indenfor Social- og Sundhedsforvaltningens område

### Videregivelse af oplysninger til advokatfirma vedrørende eventuel krav mod skadesvolder i sygedagpengesager

Forvaltningen oversender oplysninger om konkrete borgere til et eksternt advokatfirma til vurdering af et eventuelt regreskrav overfor tredje person i sygedagpengesager. Borgerrådgiveren har anbefalet forvaltningen at orientere den enkelte borger om oversendelsen af sagen til ekstern advokat, da borgeren efterfølgende bliver kontaktet af den eksterne advokat, uden at være klar over at ekstern advokat er blevet inddraget. Flere borgere har henvendt sig til borgerrådgiveren og stillet sig uforstående og usikre over for at have fået en henvendelse fra en ekstern advokat uden at være orienteret om at forvaltningen har inddraget sådan ekstern advokat i sagsbehandlingen af deres sag.

### Krav til borger, som er visiteret til flexjob, om at søge jobs

En borger, som er visiteret til fleksjob – og som har en arbejdsevne på få timer ugentlig, blev pålagt at søge 12 jobs om måneden, som er det krav, som personer, der står til rådighed 37 timer om ugen, skal opfylde. Borgerrådgiveren anbefalede BSA at genoverveje beslutningen og tilrettelægge et mere individuelt krav for borgerens jobsøgning under hensyn til den begrænsede arbejdsevne og de begrænsede jobmuligheder. BSA fastholdt imidlertid afgørelsen. Borgerrådgiveren finder ikke at BSA i denne sag har tilrettelagt en tilstrækkelig individuel vurdering af borgerens hele situation.

### Støtte fra Jobcentret til selvforsørgende

Borgerrådgiveren har haft henvendelser fra flere borgere i løbet af året, som var ledige, men selvforsørgende, og som ikke oplevede at BSA støttede dem i forhold til at få fodfæste på arbejdsmarkedet. Efter dialog med BSA fik borgerne tilbudt støtte, i og med at selvforsørgende ledige, også er berettiget til støtte hertil i henhold til lov om aktiv beskæftigelsesindsats.

### Afgørelse om sanktion

BSA traf i en sag om en aktivitetsparat borger beslutning om sanktion med den begrundelse, at borgeren var udeblevet fra telefonisk aftale.

Det var aftalt med borgeren, at han ville blive ringet op kl. 10.00 en bestemt dag. Borgeren blev imidlertid ikke ringet op på dette tidspunkt og borgeren forlod hjemmet kl. 10.15.

Borgeren kunne dokumentere via udskrift at der ikke havde været nogen opringninger til ham før kl. 10.15. BSA fastholdt afgørelse om, at han skulle sanktioneres, da han ikke havde været at træffe, da Jobcentret ringede til ham.

Borgerrådgiveren fik henvendelse fra borgeren og borgerrådgiveren bad forvaltningen om at genoverveje afgørelsen. Borgerrådgiveren fandt ikke, at en sanktion i denne situation på nogen måde ville fremme borgerens rådighed, hvilket er udgangspunktet for en sanktion. Afgørelsen blev fastholdt af BSA. Efterfølgende ændrede Ankestyrelsen afgørelsen, da kommunen ikke kunne dokumentere, at man havde forsøgt opkald før kl. 10.15 den pågældende dag og at borgeren således ikke var udeblevet fra aftalen.

### Inddragelse af VISO i vanskelige handicapsager

Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningen at være opmærksom på/at tilbyde borgeren at inddrage VISO, når der er tale om vanskelige sager indenfor handicapområdet. Det kan være sager om autisme, udviklingshæmning, angst, opmærksomhedsforstyrrelser og udadreagerende adfærd.

VISO er sat i verden for at rådgive kommunerne og borgerne indenfor de mest komplicerede sager. Inddragelse af VISO i disse sager er således med til at sikre, at støtten og hjælpen (og afgørelsen) i disse vanskelige sager kvalificeres og at borgeren oplever at der forholdes konkret til netop borgerens situation (anbefalingen gentages under Børn/Kultur i forhold til børn og unge).

## **Boligformidlingen – henvendelser om rådgivning og vejledning om hjælp til bolig**

Ud af de 110 henvendelser indenfor forvaltningens sagsområde har flere af henvendelserne været fra borgere, som har haft behov for hjælp i forbindelse med deres boligsituation. Nogle af disse havde haft kontakt med Boligformidlingen, men ikke oplevet at få den fornødne vejledning.

Borgerrådgiveren skal på den baggrund anbefale, at de af byrådet besluttede retningslinjer for at komme på akutlisten offentliggøres på kommunens hjemmeside og at Boligformidlingen i øvrigt styrker sin generelle vejledning om, hvor borgerne har mulighed for at få løst deres boligproblem. Herunder blandt andet fortrinsretten for anvisning af bolig i visse udsatte boligområder for personer med arbejdsindtægt over en vis størrelse.

## **Borgeren kan følge sin sag på borger.dk – bedre overblik**

Social – og Sundhedsforvaltningen har i november 2020 meldt ud, at man er i fuld gang med at give borgerne bedre mulighed for at se egne data i deres sager i forvaltningen. Der kan nu ses en lang række af informationer.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen fortsætter med at prioritere dette arbejde og også søger at lægge for eksempel sagsnotater om samtaler og aftaler med borgeren på Overblikket, så borgeren har mulighed for at følge deres sags forløb nærmere. På den måde vil man sikre, at borgeren bliver inddraget i sin sags behandling og man vil tillige givetvis også mindske behovet for, at borgeren søger aktindsigt i og med, at borgeren har adgang til sagens notater.

## **Klagesager i Ankestyrelsen**

Indenfor Beskæftigelses- og Socialafdelingens sagsområde har borgerrådgiveren noteret sig 112 sager, som enten er ændret, hjemvist eller hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik af sagsbehandlingen i kommunen.

Indenfor sygedagpengeområdet, som omfatter dels sygedagpenge og dels jobafklaringsforløb, ses 50 sager behandlet af Ankestyrelsen i 2020.

27 afgørelser er ændret/hjemvist. Ankestyrelsen har i disse sager, i modsætning til Jobcentret, vurderet, at pågældende fortsat var uarbejdsdygtig og altså fortsat berettiget til enten sygedagpenge eller jobafklaringsforløb.

I 24 af sagerne inden for sygedagpengeområdet blev sagsbehandlingen tillige kritiseret af Ankestyrelsen.

Der var indenfor sygedagpengeområdet 8 sager, hvor ikke alle relevante sagsakter i forbindelse med klagen var sendt videre til Ankestyrelsen. Der var 4 sager, hvor genvurderingsfristen på 4 uger ikke var overholdt. Endelig var der i enkelte sager indenfor sygedagpengeområdet kritik af, at BSA har henvist til en principafgørelse, som var ophævet. I en sag blev det kritiseret, at borgeren ikke var oplyst om klagemulighed og i en anden sag blev det kritiseret, at borgeren kun havde fået 1 dag til partshøring og endelig var der en sag, hvor notatpligten ikke var overholdt.

Borgerrådgiveren skal på baggrund af ovenstående anbefale BSA i højere grad at sørge for, at afgørelser om fortsat uarbejdsdygtighed sikres at være tilstrækkelig oplyst inden der træffes afgørelse. Endvidere, at afgørelser sikres en kvalificeret faglig vurdering i overensstemmelse med lovreglerne for at stoppe sygedagpenge/jobafklaringsforløb. Derudover anbefales det, at det inden for sygedagpengeområdet tillige sikres, at de forvaltningsretlige regler i alle sager overholdes.

Indenfor kontanthjælpsområdet var der 11 afgørelser, hvor kommunens afgørelse om sanktion/fradrag i hjælpen blev ændret af Ankestyrelsen, idet Ankestyrelsen ikke fandt reglerne for sanktion for opfyldt.

Endelig var der 6 sager indenfor Lov om aktiv beskæftigelsesindsats, hvor Ankestyrelsen kritiserede, at forvaltningen havde brugt forkert lovgrundlag for afgørelsen.

Indenfor Handicapområdet har borgerrådgiveren noteret sig i alt 11 sager, som Ankestyrelsen har ændret/hjemvist. Sagerne fordeler sig jævnt over lovområderne og giver ikke umid-



delbart anledning til bemærkninger. Borgerrådgiveren er i dialog med forvaltningen med henblik på at sikre, at der sker koordinering mellem de enkelte enheder, når en borger søger hjælpemidler, som involverer flere forskellige afdelinger.

# Børne- og Kulturforvaltningen

## Statistik

I 2020 har **13** henvendelser givet anledning til nærmere sagsbehandling.

Henvendelserne fordeler sig med

**10** henvendelser vedrørende Familieafdelingen.

**1** henvendelse vedrørende PPR (Pædagogisk Psykologisk Rådgivning).

Og **2** henvendelser vedrørende Pladsanvisningen/daginstitutionsområdet.

Flere henvendelser vedrørende Familieafdelingen har drejet sig om at borgeren ikke oplevede en tilstrækkelig dialog med Familieafdelingen om tiltag mm. vedrørende et barn/en ung. I de henvendelser har borgerrådgiveren haft dialog med Familieafdelingen om henvendelsen og der er blevet aftalt møde med borgeren og Familieafdelingen, hvor dialogen er genetableret.

Derudover har der været flere henvendelser vedrørende Familieafdelingen fra forældre, hvor der er uenighed om samarbejdet mellem forældrene og mistro til den anden forældres forældreevne. Borgerrådgiveren gentager derfor sin anbefaling fra sidste år om, at Familieafdelingen tager initiativ til et tættere samarbejde med Familieretshuset om disse vanskelige sager. Borgerrådgiveren er klar over, at det på grund af covid-19 situationen ikke har været muligt at etablere et sådant tættere samarbejde i 2020

Borgerrådgiveren har ikke i 2020 haft henvendelse fra forældre til skolesøgende børn om bekymrende fravær fra skolen og hvor man ikke oplever at få den fornødne støtte. Borgerrådgiveren havde flere henvendelser om denne problemstilling i 2019.

Baggrunden er muligvis den fælles indsats i forvaltningen, der er iværksat i 2020 til at udvikle og etablere et tværfagligt team, som skal koordinere indsatsen, så ingen børn og unge er væk fra skole over en længere periode.

Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningen at være opmærksom på/at tilbyde borgeren at inddrage VISO, når der er tale om vanskelige sager indenfor handicapområdet. Det kan være sager om autisme, udviklingshæmning, angst, opmærksomhedsforstyrrelser og udadreagerende adfærd.

VISO er sat i verden for at rådgive kommunerne og borgerne indenfor de mest komplicerede sager. Inddragelse af VISO i disse vanskelige sager er således med til at sikre, at støtten og hjælpen (og afgørelsen) kvalificeres og at borgeren oplever at der forholdes konkret til netop borgerens situation (Anbefalingen er gentaget under Social- og Sundhedsforvaltningens sagsområde).

## Udvalgte sager indenfor Børne- og Kulturforvaltningen

### Samarbejde med Familieretshuset om vanskeligt forældresamarbejde

En forælder henvendte sig til borgerrådgiveren med klage over, at Familieafdelingen overfor Familieretshuset havde anbefalet, at den anden forælder alene fik tillagt forældremyndigheden over parrets børn.

Borgerrådgiveren tilkendegav overfor Familieafdelingen, ud fra de retningslinjer, som foreligger om samarbejdet mellem kommuner og Familieretshuset i forældremyndighedssager, at det ikke er borgerrådgiverens opfattelse, at det er Familieafdelingens opgave at pege på den ene forælder frem for den anden i en forældre-

myndighedssag. Det er Familieafdelingens opgave, at oplyse Familieretshuset om faktiske forhold og eventuel vurdering af forældreevne, men uden at anbefale én af forældrene frem for den anden i forhold til forældremyndigheden. Familieafdelingen har taget anbefalingen til efterretning.

### **Daginstitutionsbetaling**

En forælder rettede henvendelse om forældrebetaling i daginstitution. Pågældendes barn var flyttet fra 'vuggestuegruppe' til 'børnehavegruppe', men betalingen for institutionspladsen var ikke blevet ændret. Efter dialog med Dagtilbud blev borgeren orienteret om at forældrebetalingen fastsættes efter barnets alder og ikke den gruppe, som det indgår i, når der er tale om et aldersintegreret børnehus. Og at de aldersintegrerede satser er tiltrådt af byrådet.

### **Bemærkninger til klagesager i Ankestyrelsen i 2020**

Borgerrådgiveren er bekendt med 9 klagesager inden for Familieafdelingens sagsområde (servicelovens børnebestemmelser), som er behandlet i Ankestyrelsen i 2020, hvor Ankestyrelsen enten har ændret afgørelsen eller udtalt kritik af sagsbehandlingen.

Een afgørelse vedrørte tilbud om dagbehandlingsskole, hvor Ankestyrelsen fandt afgørelsen fra kommunen ugyldig, da der var tale om et utilstrækkeligt tilbud i forhold til barnets behov.

### **Frikommuneforsøg – med fritagelse for fem specifikke paragraffer i serviceloven, herunder kravet om at udarbejde en børnefaglig undersøgelse**

Gladsaxe Kommune deltager som én af tre kommuner i frikommuneforsøg i forhold til flere af servicelovens børnebestemmelser.

Familieafdelingen har oplyst, at forsøget udløber med udgangen af 2021.

VIVE, som er det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd har i januar 2021 udsendt en analyse af erfaringerne frem til nu. Den viser, at der bliver mere tid med familierne, når de administrative krav lempes og at børnene i højere grad er inddraget. Ligeledes ser det ud til, at familierne tager mere ejerskab til at løse deres udfordringer. Endelig er der en sidegevinst i form af lavere sygefravær og lavere udskiftning i personalet i de tre kommuners familieafdelinger, samtidig med at medarbejdertilfredsheden er steget.

### **Helhedsindsatsen for udsatte familier**

Gladsaxe Kommune har siden 2016 været en del af indsatsen i 'Familier, der lykkes – tidlig indsats'. Der har i projektperioden været cirka 70 familier igennem indsatsen.

Projektet er nu evalueret af VIVE og Oxford Research. Evalueringen viser på alle parametre fremgang (familierne oplever fremgang, flere bliver selvforsørgende, bedre kontakt med kommunen, børnene trives bedre). Samtidig viser analysen at der er et stort økonomisk potentiale ved den helhedsorienterede indsats. Projektet er nu blevet forlænget. Evalueringen har været forelagt både Børne- og Undervisningsudvalget og Psykiatri- og Handicapudvalget i Gladsaxe Kommune i oktober 2020.

### **Børnesagsbarometret**

Gladsaxe Kommune indgik ikke i Ankestyrelsens undersøgelse – det såkaldte børnesagsbarometer – i 2020.

## By- og Miljøforvaltningen

Der har i 2020 været **5** henvendelser, som har givet anledning til nærmere dialog med forvaltningen.

**3** henvendelser vedrørte støjgener i relation til letbanebyggeriet, **1** henvendelse vedrørte overholdelse af lokalplan og **1** henvendelse drejede sig om en parkeringsbøde.

Borgerrådgiveren var i februar 2020 med til et møde mellem bychefen og en borger om ovennævnte henvendelse om overholdelse af lokalplan.

### Udvalgte sager indenfor By- og Miljøforvaltningen

#### Støj fra letbanebyggeriet

Allerede i 2019 blev det aftalt mellem By- og Miljøforvaltningen og borgerrådgiveren hvorledes der kunne samarbejdes om henvendelser til borgerrådgiveren vedrørende gener, som letbanebyggeriet måtte medføre.

Der har i årets løb været 3 sådanne henvendelser. Borgerrådgiveren har videreformidlet borgernes henvendelse til forvaltningen. Det er borgerrådgiverens opfattelse at forvaltningen har reageret meget hurtigt på henvendelserne og taget dialog med borgerne om de konkrete forhold.

#### P-afgift

En borger kontaktede borgerrådgiveren, da borgeren ikke fandt en p-afgift berettiget. Borgeren havde parkeret sin bil i tilknytning til en udkørsel, som af kommunen blev betragtet som et vejkryds. Parkeringen var derfor ikke lovlig ifølge kommunen.

Borgerrådgiveren konstaterede at en tilsvarende problematik fra Københavns Kommune var afgjort i Landsretten, hvor det blev vurderet at en udkørsel kan betragtes som et t-kryds og at parkering derfor ikke var lovlig.

Blandt andet har Københavns Kommune på deres hjemmeside orienteret nærmere om P-forhold og hvor det er forbudt at parkere. Borgerrådgiveren har anbefalet, at sådan information også lægges ind på Gladsaxe Kommunes hjemmeside, således at det bliver muligt for borgerne at orientere sig på kommunens hjemmeside om parkeringsreglerne i Gladsaxe Kommune.

#### Bemærkninger til klagesager i Planklagenævnet 2020

Borgerrådgiveren er bekendt med 2 sager i 2020, som har været behandlet i Planklagenævnet og hvor kommunens afgørelser er blevet ændret.

I den ene sag ophævede Planklagenævnet kommunens afgørelse om anlæggelse af parkeringspladser i forbindelse med et byggeri. I og med at der var tale om et påbud fra kommunens side, burde der være partshørt forud for afgørelsen, hvilket ikke var sket. Planklagenævnet ophævede derfor kommunens afgørelse.

Den anden sag drejede sig om at Planklagenævnet ændrede kommunens afgørelse, da Planklagenævnet ikke fandt, at lokalplanen var konkret nok til at kommunen kunne angive hvilke træer en grundejer havde pligt til at bevare. Grundejeren kunne derfor ikke pålægges genplantning af bestemte træer.

Borgerrådgiveren har aftalt med forvaltningen, at borgerrådgiveren fremover får tilsendt kopi af alle afgørelser fra Planklagenævnet mm. vedrørende Gladsaxe Kommune, så borgerrådgiveren kan følge området.

## Pejlemærker for 2021

- Borgerrådgiveren vil fortsat arbejde for at fastholde og udvikle det gode og konstruktive samarbejde med forvaltningerne om god borgerservice og sikring af borgernes retssikkerhed.
- Borgerrådgiveren vil følge forvaltningernes arbejde med udmøntning af budgetnote om 'Trygge hænder' og arbejdet med en helhedsorienteret indsats for udsatte borgere.
- Ligeledes vil borgerrådgiveren følge resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen i 2021 hos Beskæftigelses – og Socialafdelingens brugere.
- Borgerrådgiveren vil følge og komme med forslag til at udvikle KIRI, som er den robot, som man som borger kan spørge til råds på Gladsaxe Kommunes hjemmeside.



### **Borgerrådgiverens hjemmeside:**

[gladsaxe.dk/borgerraadgiver](https://gladsaxe.dk/borgerraadgiver)

[Link til indstillingen og beslutningen af borgerrådgiverfunktion truffet af Gladsaxe Byråd 10. juni 2015 samt regulativet for borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune](#)

[Link til Gladsaxe Kommunes Styrelsesvedtægt: styrelsesvedtægtens § 20](#)





*Vandledningsstien ved Høje Gladsaxe*

Gladsaxe Kommune  
Borgerrådgiver  
Rådhus Allé 7  
2860 Søborg

Mail: [borgerraadgiver@gladsaxe.dk](mailto:borgerraadgiver@gladsaxe.dk)  
Telefon: 39 57 69 00