



GLADSAXE

Årsberetning 2016 for Borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune

Januar 2017

The background of the cover is a photograph of a modern building facade with a grid of windows. A pair of glasses is superimposed over the lower part of the image, with the lenses reflecting the building's windows. The text 'SYN FOR SAGEN' is overlaid on the building's facade.

SYN FOR SAGEN

Indhold

Forord	3
Resume og konklusion	4
Generelt om borgerrådgiverfunktionen i Gladsaxe Kommune	6
Borgerens retssikkerhed	6
Udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren har deltaget i gennem 2016	7
Hvorledes er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen	7
Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner og borgerrådgivernetværk	8
Borgerrådgiverens arbejdsform	9
Hvordan kommer man i kontakt med borgerrådgiveren?	9
Henvendelser i 2016	10
Henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling af borgerrådgiveren.....	10
Henvendelser, som IKKE har givet anledning til nærmere sags- behandling af borgerrådgiveren	11
Henvendelser inden for de enkelte forvaltningsområder – fællestræk	13
Sagsbehandlingstid.....	13
Optagelse af samtale.....	14
Godt sprog i Gladsaxe Kommune	14
Fælles værdier for forvaltningen, som udgangspunkt for mødet med den enkelte borger	14
Social- og Sundhedsforvaltningen	15
Fordelingen af sager inden for Social- og Sundhedsforvaltningen.	15
Styrket borgerkontakt	15
Helhedssyn	15
Rehabiliteringsforløb.....	16
Underskrift på breve, som udgår fra forvaltningen.	16
Partshøring	17
Behandling af anmodninger om aktindsigt	17
Fremmøde i Jobcentret	17
Borgerservice.....	17
Børne- og Kulturforvaltningen	18
Manglende inddragelse af forældre under anbringelsen af deres barn	18
Afslutning af hjælpeforanstaltninger ved det 18 år/efterværn	18
Hjælp til merudgifter til børn	18
Henvendelse fra forældre om manglende skoletilbud	19
Optagelse af mødesamtale vedrørende barn på skole	19
Begrænsning af forældres fremmøde på barnets skole	19
By- og Miljøforvaltningen	20
Manglende tilbagemelding/ sagsbehandlingstid	20
Fremmødeforbud i kommunen	20
Forholde sig til skriftlige henvendelser fra borgere	21
Pejlemærker for 2017	22
Borgerrådgiverens hjemmeside:	22

Forord

Dette er den første beretning fra Borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune.

Borgerrådgiverfunktionen blev sat i værk 1. januar 2016 på baggrund af politisk beslutning truffet af Gladsaxe Byråd.

Formålet med borgerrådgiverfunktionen er, at den skal medvirke til at sikre borgernes retssikkerhed i forhold til forvaltningens sagsbehandling.

Det første år har det – udover selve funktionen som borgerrådgiver – været en opgave i sig selv, over for borgerne, at gøre opmærksom på og reklamere for borgerrådgiverfunktionen: Hvad kan man bruge en borgerrådgiver til? – og funktionens uafhængighed af forvaltningen.

Samtidig har funktionen også skullet introduceres over for de enkelte enheder i forvaltningen med henblik på at sikre et godt og konstruktivt samarbejde.

Endelig har der også skullet tilrettelægges sagsgange for henvendelser til borgerrådgiveren for at sikre dokumentation for funktionen og dels at sikre at der i fornødent omfang bliver fulgt op på de enkelte henvendelser til borgerrådgiveren.

Overordnet kan det konstateres, at borgerrådgiverfunktionen er kommet godt fra start. Borgerne har taget godt imod initiativet om en borgerrådgiverfunktion og der er generelt blevet etableret et godt samarbejde med forvaltningen i det forløbne år.

Det har været spændende at udarbejde beretningen for det første år. Borgerrådgiverens hverdag er præget af konkrete enkelthenvendelser fra borgere og dialog med forvaltningen om disse henvendelser. Årsberetningen giver mulighed for at få et andet og mere overordnet blik over året, som er gået. Dette giver bedre mulighed for at samle erfaringer og se om der er mønstre i borgernes henvendelser til borgerrådgiveren, som kan give anledning til anbefalinger om forbedringer af forvaltningens møde med borgerne.

Januar 2017



Preben Rohde
Borgerrådgiver

Resume og konklusion

Borgerrådgiverfunktionen har nu været i kraft i 1 år.

Formålet med ordningen er at styrke borgerens retssikkerhed og at de erfaringer, som kommer i kraft af borgerrådgiverfunktionen, bruges til læring i organisationen.

Det første år er der indkommet i alt 452 henvendelser. Heraf har 165 givet anledning til at borgerrådgiveren er gået nærmere ind i henvendelsen.

I indstillingen til Byrådet i 2015 blev det forventede antal sager oplyst til mellem 77 til 400 sager årligt. I disse sager var indregnet både sager, der skulle handles på og sager, der kun medførte en kortere rådgivning.

Ud fra antallet af sager må borgerrådgiverfunktionen siges at være kommet særdeles godt fra start i Gladsaxe Kommune.

Samtidig har borgerne taget godt imod funktionen. Og der er tillige generelt etableret et godt samarbejde med forvaltningerne om de henvendelser, som kommer til borgerrådgiveren.

Henvendelserne fordeler sig mellem alle forvaltningerne, dog således at der klart er kommet flere henvendelser inden for Social- og Sundhedsforvaltningens ansvarsområde. Dette er ikke overraskende, da denne forvaltning har kontakt med mange borgere. Forvaltningens afgørelser har desuden ofte vidtgående betydning for den enkelte borger.

Gennem året har flere af de henvendelser, som er kommet til borgerrådgiveren, givet anledning til at der har været dialog med forvaltningen om behov for at handle.

Således er der, først og fremmest i overensstemmelse med retssikkerhedslovens krav, blevet fastsat tidsfrister for sagsbehandling af ansøgninger inden for det sociale og beskæftigelse-



Gladsaxedagen 2016, hvor borgerrådgiveren deltog.

sesmæssige område samt i forhold til hjælpeforanstaltninger med mere for børn og unge. Tidsfristerne er offentliggjort på kommunens hjemmeside ultimo 2016.

Det anbefales i øvrigt, at den generelt fastsatte tidsfrist på 14 dage for forvaltningerne til at besvare en borgerhenvendelse ligeledes offentliggøres på hjemmesiden.

Der har været rådgivning til forvaltningen om aktindsigt, herunder at sikre at det alene er relevante sagsakter vedrørende borgeren selv, som der gives aktindsigt i.

Der har været dialog med forvaltningen om udformning af breve og afgørelser til borgerne og det anbefales, at det overvejes at ajourføre vejledningen (fra 2006) om, hvorledes man skriver til borgeren.

I mødet med borgerne kan opstå ønske om fra borgerens side at optage samtalen og ikke alle forvaltninger er opmærksomme på, at der foreligger en politik fra 2006, som går ud på som udgangspunkt at imødekomme et sådant ønske.

Inden for det sociale og beskæftigelsesmæssige område samt hjælpeforanstaltninger for børn og unge anbefales det i øvrigt i forhold til sagsbehandlingen at overveje at:

- en ny sagsbehandler orienterer sig i den borgers sag, som man skal overtage sagsbehandlingen af, inden mødet med borgeren.
- sagsbehandleren er opmærksom på at anlægge et helhedssyn på borgerens situation. Herunder om der er mulighed for andre støtte- hjælpemuligheder end dem, som sagsbehandleren selv varetager.
- der i forhold til at overholde de nu fastsatte sagsbehandlingstider, arbejdes målrettet i forhold til sagens oplysning for eksempel gennem sagsflowsystemer. Ligeledes kan retssikkerhedslovens krav om inddragelse af borgeren i sagens behandling sikre borgerens forståelse for forløbet af sagen.

Med hensyn til sager vedrørende rehabiliteringsforløb er borgerrådgiveren kommet med anbefalinger vedrørende sagsforberedelsen, mødelokale og sagsbehandlingstiden.

Inden for Familieafdelingens område har borgerrådgiveren aftale om i begyndelsen af 2017 sammen med Familieafdelingen at gennemse 3 konkrete sager vedrørende ophør af hjælpeforanstaltninger ved det 18.år for sammen at vurdere, hvorvidt sagsbehandlingsreglerne har været overholdt og om det i givet fald har haft nogen væsentlig betydning.

Helt overordnet foreslår borgerrådgiveren, at det overvejes at fastsætte overordnede værdier for, hvorledes man i forvaltningerne skal møde borgeren. Der er lokalt "her og der" fastsat sådanne værdier. Men det er relevant at overveje, om der ikke bør gælde et fælles overordnet værdisæt for mødet med borgeren for hele kommunen.

Borgerrådgiveren vil medio 2017 fremlægge beretning for det 1. halve år af 2017.

Borgerrådgiverfunktionen i Gladsaxe Kommune er aktuelt besluttet som en 2-årig forsøgsperiode til og med udgangen af 2017 og Byrådet skal således i løbet af 2017 tage stilling til om borgerrådgiverfunktionen skal fortsætte i kommunen fra 2018.

Generelt om borgerrådgiverfunktionen i Gladsaxe Kommune

I budgetaftale for 2015- 2018 blev der truffet beslutning om at indføre en borgerrådgiverfunktion i Gladsaxe Kommune.

Af beslutningsnote 9c fremgår det blandt andet, at der for at styrke borgernes retssikkerhed oprettes en funktion som borgerrådgiver i henhold til den kommunale styrelseslovs § 65e. Endvidere fremgår det at ordningen etableres som en forsøgsordning indtil udgangen af 2017 og at ordningen skal evalueres medio 2017.

Af Gladsaxe Kommunes styrelsesvedtægt § 20 fremgår det, at Gladsaxe Kommune har en borgerrådgiverfunktion, som refererer direkte til Gladsaxe Byråd.

Det fremgår at borgerrådgiveren skal:

- bistå Gladsaxe Byråd med at sikre retssikkerheden for borgerne i Gladsaxe Kommune.
- udføre sine opgaver ved at give borgerne hjælp til forståelse af kommunens afgørelser, give klagevejledning i sager, der vedrører Gladsaxe Kommune og ved at behandle henvendelser om sagsbehandlingen i Gladsaxe Kommune.

Og videre fremgår det, at Gladsaxe Byråd fastsætter de nærmere regler for borgerrådgiverens virksomhed.

Dette er sket i et regulativ, hvor det blandt andet fremgår at borgerrådgiveren:

- er uafhængig af økonomiudvalg, stående udvalg, borgmesteren og forvaltningerne.
- behandler henvendelser om forvaltningernes sagsbehandling og god forvaltningsskik.

- ikke kan ændre eller omgøre afgørelser og ikke kan behandle sager vedrørende faktisk forvaltningsvirksomhed og sager, som kan påklages til anden administrativ myndighed.
- udfører sine opgaver ved at give borgerne hjælp til forståelse af afgørelser, give klagevejledning og behandle henvendelser om sagsbehandlingen.
- medvirker til at erfaringer fra dialogen konverteres til læring i kommunen med det formål at forbedre retssikkerheden for borgerne i Gladsaxe Kommune.

Borgerens retssikkerhed

Retssikkerhed inden for den offentlige administration er typisk knyttet til, at man har mulighed for at klage over en afgørelse, som forvaltningen har truffet. Dette vil imidlertid ofte alene være en retlig prøvelse om lovlighed/ulovlighed i forhold til selve afgørelsen og i mindre grad om forvaltningen har opført sig i overensstemmelse med god forvaltningsskik med mere undervejs i sagsforløbet. Hertil kommer at en klage til en klageinstans som for eksempel Ankestyrelsen ofte betyder at der går mellem 4-8 måneder, førend borgeren får en afgørelse.

Borgerrådgiverfunktionen giver mulighed for "nu og her" at se forvaltningens sagsbehandling i kortene og se om borgerens sag bliver behandlet som den burde i forhold til lovregler om sagsbehandling og god forvaltningsskik. Dette øger borgerens retssikkerhed og øger tilføjelsen tilliden til kommunens administration.

Udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren har deltaget i gennem 2016

- Konference om retssikkerhed 15. marts i Høje-Taastrup, arrangeret af DUKH, (Den uvildige konsulentordning på handicapområdet).
- Præsenteret borgerrådgiverfunktionen ved arrangement i marts for nye medarbejdere i kommunen.
- Præsenteret borgerrådgiverfunktionen for Integrationsrådet 6. april.
- Møde med advokatvagten om borgerrådgiverfunktionen, april.
- Præsenteret borgerrådgiverfunktionen for Frivilligudvalget 2. maj.
- Orienteret på direktionsmøde 3. maj om hvorledes borgerrådgiverfunktionen er kommet fra start.
- Førstehjælpskursus, maj.
- Deltaget i oplæg på Metropolen København med orientering om den kommende persondataforordning.
- Deltaget i Rambøll undersøgelse, som Ældresagen har taget initiativ til, vedrørende udviklingen i borgernes retssikkerhed.
- Præsenteret borgerrådgiverfunktionen for Seniorrådet 6. juni.
- Deltaget i årsmøde for landets borgerrådgivere 9-10.juni 2016.
- Status over for Økonomiudvalget 21. juni om forløbet af det første halve år af borgerrådgiverfunktionen.
- Præsenteret borgerrådgiverfunktionen for Forebyggelsescentret 22. juni.
- Deltaget i årets 2 netværksmøder for borgerrådgiverne på Sjælland og Fyn. Afholdt henholdsvis i Hvidovre kommune (marts) og Roskilde Kommune (september).
- Møde med leder af De Frivilliges Hus i Gladsaxe, august 2016.
- Deltaget i Gladsaxedagen lørdag 27. august 2016 – borgerrådgiverstand.
- Møde med beboerrådgivningen i Høje Gladsaxe, september.
- Overværet Rehabiliteringsmøde i forvaltningen 6. oktober.
- Deltaget i temadag om god kvalitet i sagsbehandlingen på voksenhandicapområdet arrangeret af Socialstyrelsen, november.
- Overværet Byrådsmøderne i 2016.

Hvorledes er der gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen

Der er løbende gennem året gjort opmærksom på borgerrådgiverfunktionen på Gladsaxe Kommunes tilbagevendende helside i Gladsaxe Bladet. Ved starten af borgerrådgiverfunktionen blev der fortalt lidt nærmere om funktionen på denne side i Gladsaxe Bladet og hvad man kunne bruge funktionen til samt hvordan man kan komme i kontakt med borgerrådgiveren.

Siden har der i Gladsaxe Bladet i november måned 2016 været en artikel om borgerrådgiverfunktionen i Gladsaxe Kommune med interview af borgerrådgiveren om de erfaringer, som er gjort i årets løb.

Der har været afholdt "Kom og mød din borgerrådgiver" arrangement på hvert af kommunens biblioteker.

Borgerrådgiveren har præsenteret funktionen over for brugere af Carls Huse ved arrangement 18. maj.

Der er lavet plakat om borgerrådgiverfunktionen, som i august måned er sendt bredt ud til en række af kommunens institutioner, beboerrådgivninger med mere.

I august deltog borgerrådgiveren i Gladsaxedagen, hvor der, meget direkte og bredt i forhold til borgerne, var mulighed for at fortælle om borgerrådgiverfunktionen.

Internt er borgerrådgiverfunktionen præsenteret over for medarbejdergruppen på bibliotekerne, da denne gruppe af medarbejdere har stor borgerkontakt, og det derfor er centralt, at de kender borgerrådgiverfunktionen.

Der har i årets løb tillige været afholdt en lang række møder med forvaltningerne med henblik på dels at orientere om borgerrådgiverfunktionen, men også for at aftale tilrettelæggelsen af samarbejdet i konkrete sager.

Der har således været afholdt møder med blandt andet kontrolgruppen, ydelsesenheden og den boligsociale enhed i Jobcentret, Boligformidlingen, Ungeenheden, Ledelsen i familieafdelingen, ledelsen i SSF, Jobcentrets ledelse, sagsbehandlere i familieafdelingen og familiechefen.

Der har endvidere været afholdt månedligt møde med sekretariatschefen for Byrådssekretariatet med henblik på gensidig udveksling.

Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner og borgerrådgivernetværk

I slutningen af 2016 var der en borgerrådgiverfunktion i 35 af landets kommuner. Det er således mere end hver 3. kommune i Danmark, som i dag har en borgerrådgiverfunktion.

I regi af KL har Københavns borgerrådgivning i sin tid taget initiativ til at etablere et fagligt netværk for borgerrådgiverne i danske kommuner. Sekretariatsfunktionen går på skift mellem netværkets medlemmer og varetages aktuelt af Holbæk Kommune.

Borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune deltager i dette netværk, hvis formål er "at udgøre et forum for udveksling af viden, erfaringer og ideer for medlemmerne til brug for det daglige virke med henblik på at udvikle og forbedre medlemmernes opgavevaretagelse og handlekraft og at dele medlemmernes viden og erfaring med henblik på at opnå forbedringer i den kommunale sagsbehandling og borgerbetjening".

Borgerrådgivernetværket har i regi af KL et dialogforum på KL's hjemmeside, som giver mulighed for at udveksle problemstillinger fra dag til dag i netværket og dette giver mulighed for en særdeles kvalificeret erfaringsudveksling.

Der afholdes et årsmøde i netværket og borgerrådgiveren i Gladsaxe deltog i dette årsmøde i juni 2016. Herudover afholdes der i netværket for de sjællandske og fynske borgerrådgivere 2 årlige møder, hvor der er erfaringsudveksling og typisk er der indbudt eksterne oplægsholdere. På det seneste møde i efteråret 2016 fortalte Kammeradvokaten om den kommende persondataforordning, som træder i kraft i 2018. Den stiller nye og særlige krav til kommunens kontrol af, at reglerne på persondataområdet overholdes samtidig med, at der kommer en helt ny persondatalov.

Borgerrådgiverens arbejdsform

Borgerne, som henvender sig til borgerrådgi-
veren, har fokus på at der hurtigt bliver rettet op
på eventuelle fejl og at dialog og kontakt med
forvaltningen bliver etableret, hvis det er det
som efterspørges.

Traditionelt ville det medføre, at der blev ind-
hentet en skriftlig udtalelse fra forvaltningen.
På denne baggrund kunne der træffes en afgø-
relse om sagsbehandlingen, som meddeltes til
borgeren og forvaltningen.

Men i modsætning hertil har der udviklet sig en
mere dynamisk proces, hvor der på baggrund
af borgerens henvendelse sker en dialog med
forvaltningen. Og meget ofte retter forvaltnin-
gen umiddelbart op på de eventuelle fejl og
mangler, som har været baggrunden for borge-
rens henvendelse. Der er således i høj grad tale
om en dialog med forvaltningen i stedet for en
passiv holdning og kritik af fejl.

Typisk skriver borgerrådgi-
veren således ikke af-
gørelser til borgeren med vurdering af sagsfor-
løbet – det sker kun, hvor det udtrykkeligt er
borgerens ønske. Der er i det forløbne år skre-
vet færre end 10 af sådanne breve/emails til
borgere. I stedet er der umiddelbart rettet op
på de fejl og mangler, som måtte være konsta-
teret og sagsbehandlingen er blevet genopret-
tet og sagens behandling bragt tilbage på spo-
ret.

Denne arbejdsform gør naturligvis også at
borgerrådgi-
veren ikke i beretningen kan
fremføre, at der i et større antal sager
overfor borgeren er udtrykt kritik af for-
valtningen. Dette har borgerrådgi-
veren vurderet ikke at være et mål i sig selv –
men prioriteret at arbejde ud fra at for-
valtningen umiddelbart retter op på begå-
ede fejl og genoptager dialogen med bor-
geren.

Hvordan kommer man i kontakt med borgerrådgi- veren?

Der er mulighed for at komme i kontakt med
borgerrådgi-
veren på tre forskellige måder:

1. Man kan ringe på **39 57 69 00** som er et di-
rekte telefonnummer til borgerrådgi-
veren. Telefonnummeret fremgår af hjemmesi-
den. Telefonen er åben for opkald fra
kl. 9-16 mandag til fredag. Hvis borgerrådgi-
veren ikke umiddelbart kan besvare opkal-
det er der mulighed for at lægge en tele-
fonbesked. I praksis er alle borgere senest
blevet kontaktet dagen efter at de har lagt
en telefonbesked.
2. Man kan sende en mail til borgerrådgi-
veren på mail: borgerraadgiver@gladsaxe.dk

Mailadressen fremgår af hjemmesiden.
I praksis bliver der kvitteret for modtagel-
sen af en mail typisk samme dag eller den
efterfølgende dag.

3. Man kan direkte på hjemmesiden ved brug
af NemID booke en aftale med borgerrådgi-
veren. Denne mulighed har været tilgænge-
lig siden april måned og der er aktuelt mu-
lighed for at booke en aftaletid torsdage
mellem kl. 14-18.

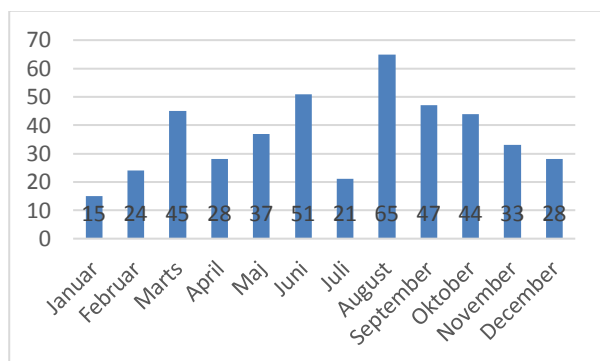
Borgerne benytter sig primært af at ringe eller
maile til borgerrådgi-
veren. Cirka 20 borgere har
siden april måned benyttet sig af muligheden
for selv at booke en tid.

På Gladsaxe Kommunes hjemmeside har bor-
gerrådgi-
verfunktionen på forsiden fået sin egen
"bjælke" i toppen af hjemmesiden i lighed med
forvaltningerne, så det er nemt at finde infor-
mation om borgerrådgi-
verfunktionen.

Henvendelser i 2016

Der har i 2016 i alt været **452** henvendelser til borgerrådgiveren.

Henvendelserne har fordelt sig således i årets løb:



Gennemsnitligt har der således været 38 henvendelser om måneden.

I indstillingen om borgerrådgiverfunktionen til Gladsaxe Byråd i 2015 blev det i pkt. 4.4 anført at sagsmængden i andre kommuner, som har en borgerrådgiverfunktion svingede antallet af sager mellem 77 til over 400 sager årligt og at der i disse tal var indregnet både sager, som der skulle handles på og sager, som kun medførte en kortere rådgivning og vejledning.

Det kan således konstateres, at antallet af sager som er indkommet det første år til borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune allerede ligger på niveau med sammenlignelige kommuner, som har haft en borgerrådgiverfunktion gennem flere år. På den baggrund må det konstateres at borgerrådgiverfunktionen i Gladsaxe Kommune er kommet godt fra start.

Af de **452** henvendelser er det ikke alle, som har givet anledning til en nærmere sagsbehandling fra borgerrådgiverens side.

165 henvendelser har givet anledning til nærmere sagsbehandling.

287 henvendelser er således afsluttet uden nærmere sagsbehandling.

Afgrænsningen mellem hvornår en sag er afsluttet med eller uden nærmere sagsbehandling er ikke helt skarp.

Når en henvendelse giver anledning til en nærmere sagsbehandling, har den en karakter, hvor det er nødvendigt, at bede forvaltningen om uddybende oplysninger. Efterfølgende finder dialog sted med borgeren og eventuelt også med forvaltningen.

Omvendt er en sag **uden nærmere** sagsbehandling en sag, som kan afsluttes umiddelbart efter samtalen med borgeren eller efter at der er sendt en mail til den pågældende forvaltning om henvendelsen. For eksempel med anmodning om at forvaltningen tager kontakt til borgeren og eventuelt orienterer borgerrådgiveren, når dette er sket. I denne sagstype foretager borgerrådgiveren sig således typisk ikke noget aktivt efter samtalen med borgeren.

Henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling af borgerrådgiveren

165 henvendelser har som nævnt givet anledning til en nærmere sagsbehandling. Disse sager fordeler sig som følger på forvaltningerne i kommunen:

26 henvendelser vedrørende By- og Miljøforvaltningen

46 henvendelser vedrørende Børne- og Kulturforvaltningen

91 henvendelser vedrørende Social- og Sundhedsforvaltningen.



Det bemærkes at en henvendelse fra en borger godt kan indeholde flere selvstændige klagepunkter og i statistikken betragtes hver selvstændig klage som en henvendelse. Ligeledes kan borgeren naturligvis på et senere tidspunkt vende tilbage med nye klagepunkter.

I de følgende afsnit vil en række af henvendelserne blive nærmere omtalt.

2 af de 165 henvendelser vedrørte ikke én af de tre forvaltninger, men henholdsvis Center for Økonomi (opkrævning af tilbagebetalingspligtig hjælp) og Strategi, Kommunikation og HR (ordningen om kommunale job til seniorer op til efterlønsordningen). Den førstnævnte sag førte til, at der blev givet henstand med tilbagebetalingen, da pågældende var uden betalingsevne og efter at have betalt husleje kun havde et beløb til rådighed svarende til under 2.000.- kr. mdl. til personlige fornødenheder. Den anden sag om tilbud om seniorjob i kommunen gav ikke anledning til nogen bemærkninger, da forvaltningen på alle måder opfyldte de lovgivningsmæssige forpligtelser efter seniorjobordningen.

Henvendelser, som IKKE har givet anledning til nærmere sagsbehandling af borgerrådgiveren

Disse **287** henvendelser har været af meget forskellig karakter og har fordelt sig forholdsmæssigt mellem forvaltningsområderne nogenlunde tilsvarende som fordelingen på de 165 sager nævnt ovenfor. Hertil kommer, at der i denne gruppe af henvendelser også indgår henvendelser, hvor der er henvist til andre myndigheder end Gladsaxe Kommune.

Som eksempler på disse henvendelser kan nævnes:

- Borgere, med udsagn som: "Jeg kan ikke få kontakt med min sagsbehandler" eller "jeg kan ikke forstå, at jeg ikke får ikke svar tilbage på min henvendelse". Her har en kontakt til forvaltningen typisk medført at borgeren har fået tilbagemelding fra forvaltningen om sin sag og dermed er der umiddelbart blevet genskabt kontakt til forvaltningen.

- Borgere, som ønsker hjælp til at klage over en afgørelse fra kommunen, vejledning om hvordan der kan klages over en afgørelse, hvad der er centralt at få med i en klage, og til nærmere hjælp til udarbejdelse af selve klagen.
- Usikkerhed over hvor man skal henvende sig om det, man vil søge hjælp til.
- Forespørgsler om reglerne for aktindsigt og hvorledes man søger aktindsigt.
- Bekymrede naboer eller interesseorganisationer (Ældresagen), som har efterspurgt at en beboer i opgangen eller i deres nærområde fik hjælp af forvaltningen.

Der har været 4 henvendelser, hvor den pågældende i forvejen havde verserende klage hos borgmesteren om det samme emne, som man rettede henvendelse til borgerrådgiveren om. Her har tilbagemeldingen været at afvente stillingtagen fra borgmesteren og eventuel efterfølgende vende tilbage til borgerrådgiveren om sagen, hvis man derefter fortsat havde ønske om at borgerrådgiveren forholdt sig til sagen.

Et par sager er henvist til Byrådssekretariatet, hvor der har været tale om sager i relation til huslejenævnsbehandling.

Som konkret eksempel på et forvaltningsområde, kan det nævnes, at der for eksempel har været

omkring 20 henvendelser som ikke har givet anledning til nærmere sagsbehandling inden for Trænings- og Plejeafdelingens sagsområde under Social- og Sundhedsforvaltningen og at også disse henvendelser har været af meget forskellig karakter. Der har dels været tale om henvendelser fra pårørende, som har fundet, at der var behov for at revurdere den tilbudte hjemmehjælp eller et botilbud til en nærtstående. Dels har der været tale om henvendelse om klager over personale (klager som ikke var indgivet til forvaltningen) og klage over at man ikke kan få en kvindelig hjemmehjælper.

Der har også været tale om at rådgive og henvise til andre myndigheder:

7 henvendelser er henvist til Udbetaling Danmark. Typisk forespørgsler om ansøgning om folkepension og boligstøtte og hvor meget man må tjene ved siden af pensionen. Herudover også spørgsmål om pensions- og boligstøtteforhold i forbindelse med ophold på plejehjem, hvor spørgsmålet om hvem der har rådgivnings- og vejledningsforpligtelsen i forhold til forvaltningen og Udbetaling Danmark kan blive udfordret. **5** henvendelser er henvist til SKAT, **3** er henvist til Retshjælpen og **2** henvendelser er henvist til politiet. **1** enkelt henvendelse er henvist til Folketingets Ombudsmand i forbindelse med at Statsforvaltningen ikke ville anerkende, at klage dertil var indgivet rettidigt.

Henvendelser inden for de enkelte forvaltningsområder – fællestræk

Sagsbehandlingstid

Mange henvendelser til borgerrådgiveren drejer sig om, at man endnu ikke har fået svar på sin henvendelse til forvaltningen.

Det er en problematik, hvor der har været henvendelser inden for samtlige forvaltningsområder.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at der ikke i alle tilfælde har været tilstrækkelig fokus på sagsbehandlingstider i forvaltningen.

Inden for Social- og sundhedsforvaltningen – og den del af Børne- og Kulturforvaltningen, som varetager servicelovens bestemmelser om hjælp til børn og unge, er der krav om i Retssikkerhedsloven at kommunen skal have fastsat sagsbehandlingstider indenfor de enkelte sagsområder.

Dette lovkrav har imidlertid ikke været opfyldt af forvaltningerne. Borgerrådgiveren har gjort forvaltningerne opmærksom herpå og på den baggrund har forvaltningen her i slutningen af 2016 afsluttet arbejde med at fastsætte tidsfrister for besvarelse af ansøgninger inden for de enkelte sagsområder, som er reguleret af retssikkerhedsloven. Tidsfristerne er nu offentliggjort på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren forventer på den baggrund, at der inden for disse fagområder, derfor vil komme færre henvendelser med klage over sagsbehandlingstiden.

Generelt er der i Gladsaxe Kommune i øvrigt fastsat en 14 dages svarfrist (ifølge "ABC'en") Det anbefales at disse svarfrister offentliggøres på Gladsaxe Kommunes hjemmeside med angivelse af svarfristen for henvendelser og hvorledes der forholdes, når kommunen ikke kan nå at svare inden for den angivne tidsfrist.



Generelt er det borgerrådsgiverens vurdering, at det er centralt, at ledelsen følger op på at tidsfrister for sagsbehandlingen og andre lovgivningsmæssige fastsatte tidsfrister overholdes.

Optagelse af samtale

Der har været henvendelser fra borgere på Teknik- og Miljøforvaltningens område og Kultur- og Skoleforvaltningens område, hvor borgeren er blevet nægtet at optage den samtale, som de skulle have med forvaltningen.

Faktisk har Byrådssekretariatet tilbage i 2006 udarbejdet folder "Borgerkontakt – hvad skal jeg tåle", hvor af det blandt andet fremgår at et ønske fra en borger om at optage samtalen, som udgangspunkt skal imødekommes. Det er således ærgerligt, at der siden lokalt har udviklet sig en praksis, hvor sådanne anmodninger afslås.

Det anbefales at denne politik bliver påmindet forvaltningerne og at politikken eventuelt kommer til at fremgå af kommunens hjemmeside under "sagsbehandling".

Godt sprog i Gladsaxe Kommune

Der har været flere henvendelser fra borgere, på tværs af forvaltningsområderne, som har haft svært ved at forstå budskabet i det brev/den mail, som de havde modtaget fra kommunen. Der har blandt andet været en henvendelse fra en borger, som i den afgørelse han havde modtaget fra kommunen, ikke kunne læse sig frem til om han havde fået bevilget det, som han havde søgt om, eller om han havde fået afslag. Borgerrådsgiveren var ligeledes usikker på hvorledes brevet skulle forstås.

Der er i Gladsaxe Kommune udarbejdet "Godt Sprog – Sådan skriver vi i Gladsaxe Kommune". Materialet er udarbejdet tilbage i 2006 og har den mere formelle kommunikation (brev til borgeren) som udgangspunkt. Måden hvorpå man omtaler borgeren – også i dennes sagsjournal, er ikke medtaget og ligeledes er de "nye" kommunikationsformer og brugen heraf (sms og mails) ikke omtalt.

Endelig kunne det overvejes at inddrage Ankestyrelsens vejledning af juni 2016 om "At skrive en afgørelse".

På baggrund af den udvikling, som der har været i kommunikationsmåderne siden 2006 og det, at der ikke er medtaget hvorledes man omtaler borgerne i interne journalark med mere anbefales det, at det overvejes at vejledningen på dette område følges op.

Fælles værdier for forvaltningen, som udgangspunkt for mødet med den enkelte borger

Som borgerrådsgiveren har efterspurgt hvilke værdier, der er fastsat som udgangspunkt for mødet med den enkelte borger. Borgerrådsgiveren har imidlertid ikke kunnet finde sådanne fastsatte værdier på hjemmesiden eller andet centralt sted.

Borgerrådsgiveren vil gerne understrege, at det er oplevelsen at forvaltningen generelt møder den enkelte borger med empati, forståelse og respekt.

Imidlertid vurderer borgerrådsgiveren at det er vigtigt at overordnede værdier for mødet med borgeren foreligger besluttet på højeste niveau i kommunen og at det følges op og påtales, hvis det konstateres at værdierne ikke efterleves.

Social- og Sundhedsforvaltningen

Fordelingen af sager inden for Social- og Sundhedsforvaltningen.

Borgerrådgiveren har behandlet **91** henvendelser nærmere inden for Social- og Sundhedsforvaltningens sagsområde.

35 af henvendelserne relaterer sig til Jobcentret, herunder ydelsesdelen samt rehabiliteringsforløb/førtidspension.

18 henvendelser vedrørende Social og Handicap.

18 henvendelser vedrørende Ungeenheden.

8 henvendelser vedrørende Træning og Pleje

6 henvendelser vedrørende Borgerservice

Og **6** henvendelser vedrørende Den boligsociale enhed.

Det bemærkes at antallet af henvendelser ikke i sig selv er udtryk for, at der har været tale om en fejlagtig eller mangelfuld sagsbehandling. Henvendelsen kan også have ført til at borgerrådgiveren fandt, at henvendelsen var behandlet fuldt ud korrekt.

I det følgende nævnes nogle af de henvendelser, som giver/har givet borgerrådgiveren anledning til bemærkninger.

Styrket borgerkontakt

Jobcentret arbejder aktuelt med styrket borgerkontakt, hvilket er meget positivt. Jobcentret er en særdeles ”borgertung” enhed og det er centralt, at man arbejder med og forholder sig til borgerbetjeningen.

Generelt er der i retssikkerhedsloven et krav om inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen og at arbejde med at styrke dialogen med borgeren er således meget centralt.

Bemærkninger fra borgerne om at man har skiftet sagsbehandler flere gange inden for de sidste par år er ikke ualmindelige i borgerrådgi-verfunktionen. Borgeren fortæller ofte at de i den sammenhæng skal starte forfra på at fortælle om deres situation.

En ordentlig journalførelse, hvor fremgår alle væsentlige oplysninger om borgerens situation og aftaler med borgeren om det videre forløb, er centralt i forhold til at et sagsbehandlerskift ikke kommer til at opleves negativt af borgeren.

Det anbefales generelt at en ny sagsbehandler orienterer sig i den borgers sag, som man skal overtage sagsbehandlingen af **inden** mødet med borgeren, for at borgeren dermed – og i kraft af den førte journal – får en oplevelse af kontinuitet, også i en situation med sagsbehandlerskift.

Helhedssyn

I retssikkerhedsloven er der tillige i § 5 et krav om at forvaltningen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Forvaltningen skal desuden være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Borgerrådgiveren har haft flere henvendelser, hvor denne rådgivningsforpligtelse ikke er blevet varetaget i tilstrækkelig grad.

Borgerrådgiveren har blandt andet haft henvendelse fra en enlig far, som havde søgt om økonomisk støtte i forbindelse med hustruens død. Der var også et skolesøgende barn i hjemmet. Forvaltningen var ikke i forbindelse med henvendelsen opmærksom på, om faren kunne være berettiget til efterlevelseshjælp i henhold til aktivloven samt at Familieafdelingen måske i henhold til Serviceloven kunne hjælpe med støtteforanstaltninger i forhold til barnet.

Det anbefales at forvaltningen nærmere overvejer hvorledes retssikkerhedslovens bestemmelser om helhedssyn på borgerens situation kan sikres.

Rehabiliteringsforløb

Borgerrådgiveren har haft en del henvendelser i det forløbne år, som har drejet sig om rehabiliteringsforløb – primært om, at der har været en lang sagsbehandlingstid i forbindelse med at tage stilling til rehabiliteringsforløb.

Et rehabiliteringsforløb er et forløb, som skal støtte en person, som har komplekse problemer ud over ledighed, til at udvikle sin arbejdsevne. Forløbet kan bevilges af en varighed på mellem 1 til 5 år. En sag herom skal forelægges for rehabiliteringsteamet, hvor borgeren og borgerens sagsbehandler deltager og herudover består teamet af fagprofessionelle, herunder en lægesagkyndig fra regionen.

For at få indsigt i hvorledes en sag om rehabiliteringsforløb behandles i Gladsaxe Kommune bad borgerrådgiveren om at få lov til at overvære et møde i rehabiliteringsteamet. Dette skete i oktober måned.

Borgerrådgiverens indtryk var først og fremmest at borgeren på mødet blev mødt med indlevelse og forståelse.

Borgerrådgiveren har i øvrigt meldt tilbage til Jobcentret med anbefaling om, at forvaltningen overvejer at bruge et andet mødelokale til møderne. Der kunne således høres samtaler fra lokalet ved siden af og lokalet fremtrådte i øvrigt ikke særlig præsentabelt. Borgerrådgiveren har endvidere anbefalet, at det overvejes om sagsmaterialet, som bliver fremsendt til mødedeltagerne inden mødet kan kvalitetssikres bedre, således at sagsoplysningen blev mere tydelig og at sagsoplysningen ikke skal ske ved at det enkelte rehabiliteringsmedlem skal læse et større antal enkeltstående sagsakter.

Derudover har borgerrådgiveren haft flere henvendelser fra borgere, som har oplevet en lang sagsbehandling inden der mere konkret er udarbejdet indstilling til rehabiliteringsteamet og inden fremlæggelse for teamet er sket. Ligeledes har borgerrådgiveren efterfølgende haft flere henvendelser fra borgere, som ikke kan forstå at der på baggrund af behandlingen af deres sag i rehabiliteringsteamet ikke siden er sket noget.

På baggrund af de henvendelser er det anbefalet over for forvaltningen, at der udarbejdes tidsfrister for hvor lang tid der må gå inden en sag forelægges for rehabiliteringsteamet, når det er besluttet/aftalt mellem borger og sagsbehandler at sagen skal forelægges for teamet. Ligeledes at der efter beslutning i teamet fastsættes tidsfrister for beslutning af videre tiltag. Og at denne afgørelse meddeles skriftligt af forvaltningen over for borgeren. Rehabiliteringsteamet kan således ikke selv træffe afgørelser, men er indstillende over for forvaltningen, som træffer afgørelse efter forelæggelsen for rehabiliteringsteamet.

Underskrift på breve, som udgår fra forvaltningen.

En borger havde fået en afgørelse underskrevet "Rådighedsteamet". Borgeren forespurgte borgerrådgiveren om dette var korrekt praksis. Ud fra ombudsmandens praksis og notat om forvaltningsretlige krav til det offentlige it-løsninger måtte borgerrådgiveren gøre forvaltningen

opmærksom på at en afgørelse skal være underskrevet af en medarbejder, når der er tale om en afgørelse. Baggrunden herfor er, at man skal kunne se, at afgørelsen er truffet af en kompetent medarbejder og at der er tale om en endelig afgørelse. Endvidere modvirker en underskrift risikoen for forfalskning og modtageren får mulighed for at vurdere om underskriveren er inhabil.

Forvaltningen meddelte, at man ville ændre praksis i overensstemmelse med retningslinjerne fra ombudsmanden.

Partshøring

Borgerrådgiveren har modtaget flere henvendelse fra borgere i forbindelse med hvorvidt der er foretaget partshøring inden der er truffet en afgørelse, hvilket der efter forvaltningsloven er krav om i visse situationer.

Borgerrådgiveren har i en konkret sag udtalt over for handicaprådgivningen, at man bør sikre dokumentation i sagen for at der er foretaget partshøring og at man i dialogen med borgeren også bør gøre tydeligt opmærksom på, når der er tale om en partshøring, inden der træffes afgørelse. Der er i forvaltningsloven ikke formkrav til hvorledes en partshøring skal foretages, men det bør i hvert fald være tydeligt over for borgeren at der er tale om en partshøring og der bør tillige gøres notat i sagen om at partshøringen er sket.

Behandling af anmodninger om aktindsigt

Borgerrådgiveren har haft flere henvendelser om aktindsigt. Primært at anmodningen ikke er imødekommet inden for tidsfristen i forvaltningsloven. (7 arbejdsdage).

Borgerrådgiveren har imidlertid også haft henvendelse om aktindsigtssag vedrørende Jobcentret, hvor det kunne konstateres, at der til borgeren var udleveret uvedkommende akter omhandlende en anden borgers rent private forhold.

Sagen førte til at borgerrådgiveren sammen med jurist fra Byrådssekretariatet afholdt møde med Jobcentret med henblik på at sikre en forretningsgang fremadrettet i Jobcentret i aktindsigtssager, så sådanne alvorlige fejl kan undgås fremadrettet.

Fremmøde i Jobcentret

En borger rettede henvendelse til borgerrådgiveren i forbindelse med at hendes anmodning om at holde møde med sin sagsbehandler uden for Jobcentret ikke blev imødekommet. Pågældende kunne lægeligt dokumentere at hun på grund af en alvorlig allergilidelse ikke kunne holde møde indenfor i Jobcentret.

Jobcentret imødekom borgerens ønske delvist, således at møder kunne holdes udenfor jobcentret, men dog kun såfremt vejret ikke var for dårligt.

Borgerrådgiveren henstillede til Jobcentret at revurdere denne beslutning, da borgerrådgiveren ikke fandt, at der med beslutningen om kun delvist at imødekomme borgeren var taget tilstrækkelig hensyn til borgerens handicap.

Borgerservice

Borgerrådgiveren har fulgt implementeringen af tidsbestilling i Borgerservice og må konstatere, at det ikke har givet anledning til henvendelser til borgerrådgiveren. Samtidig er det borgerrådgiverens opfattelse, at tidsbestillingen er indført med fleksibilitet og smidighed fra Borgerservice side.

Børne- og Kulturforvaltningen

Inden for Børne- og Kulturforvaltningens sagsområde har der været **46** henvendelser til borgerrådgiveren, som er blevet behandlet nærmere.

38 henvendelser vedrører Familie og rådgivning og

8 henvendelser vedrører skoleområdet.

Det bemærkes at antallet af henvendelser ikke i sig selv er udtryk for, at der har været tale om en fejlagtig eller mangelfuld sagsbehandling. Henvendelsen kan også have ført til at borgerrådgiveren fandt, at henvendelsen var behandlet fuldt ud korrekt.

I det følgende nævnes nogle af de henvendelser, som giver/har givet borgerrådgiveren anledning til bemærkninger.

Manglende inddragelse af forældre under anbringelsen af deres barn

Der har været flere henvendelser fra forældre til anbragte børn, som har fortalt at de ikke føler sig inddraget, hørt og orienteret i forhold til deres barns anbringelse uden for hjemmet, herunder om handleplanens forløb og opfølgning af handleplanen.

Konkret har det drejet sig om forskellige forhold. Dels aftaler for samvær med barnet, dels orientering om hvordan det går i skolen og viden om barnets lægebesøg samt drøftelse af den lagte handleplan og/eller opfølgning af handleplanen.

Forvaltningen er i henhold til Servicelovens bestemmelser forpligtet til at holde forældrene orienteret om barnets situation i forbindelse med barnets anbringelse uden for hjemmet og tillige at tilbyde forældremyndighedsindehaveren en støtteperson. Borgerrådgiveren har typisk holdt møde med forvaltningen om de enkelte henvendelser og det er borgerrådgiverens

opfattelse at forvaltningen har rettet op på dialogen og orienteringen af forældremyndighedsindehaveren og opfølgningen i de situationer, hvor den ikke har været tilstrækkelig.

Afslutning af hjælpeforanstaltninger ved det 18 år/eterværn

Der har ligeledes været flere henvendelser fra pårørende, som har fundet, at der er ikke i fornødent omfang er lagt en plan og fulgt op herpå i forbindelse med at den unge fyldte 18 år og hjælpeforanstaltninger i form af anbringelse uden for hjemmet i henhold til servicelovens bestemmelser blev bragt til ophør.

Borgerrådgiveren har konkret været inde i 3 sager af denne karakter, og hvor den pågældende unge efter et længeværende anbringelsesforløb, som 18 årig stod uden bolig/værelse og at der heller ikke var tilrettelagt en videre plan/uddannelsesplan for den unge.

Borgerrådgiveren har aftale med Familieafdelingen om sammen nærmere at gennemgå disse 3 sager i første kvartal 2017 for at konstatere om sagsbehandlingen i de tre sager har været tilstrækkelig fulgt op efter gældende regler eller om den aktuelle situation for den unge skyldes forhold, som forvaltningen ikke har haft indflydelse på. Overgangen af en sag mellem Familieafdelingen og Ungeenheden vil i den sammenhæng også blive inddraget.

Hjælp til merudgifter til børn

Borgerrådgiveren har haft flere henvendelser om lang sagsbehandlingstid i sager vedrørende hjælp til merudgifter. Der er nu – i overensstemmelse med retssikkerhedsloven – også fastsat tidsfrist for behandling af denne type af sager af forvaltningen. Dette fører forhåbentlig til, at antallet af denne type henvendelser aftager.

Med hensyn til at overholde en fastsat sagsbehandlingstid er det centralt, at forvaltningen arbejder målrettet i forhold til sagens oplysning og således så vidt muligt sikrer at alle nødvendige oplysninger indhentes ved sagens opstart. Ligeledes kan retssikkerhedslovens krav om inddragelse af borgeren i sagens behandling sikre borgerens forståelse for sagens behandling.

Henvendelse fra forældre om manglende skoletilbud

Borgerrådgiveren har haft flere henvendelser fra forældre vedrørende børn, som aktuelt ikke har noget skoletilbud. I det ene tilfælde har et barn på 12 år været uden tilbagevendende undervisnings/skoletilbud i mere end et år. Der har været flere tiltag undervejs og samarbejde mellem skoleafdelingen og familieafdelingen. Borgerrådgiveren har valgt at følge den sags videre forløb.

Optagelse af mødesamtale vedrørende barn på skole

En forældre var nægtet at optage møde på barnets skole om barnets skole- og undervisningsforløb. Mødet, som havde været aftalt gennem længere tid, blev derfor aflyst.

Sagen gav anledning til at skoleforvaltningen efterfølgende fastsatte en politik på området som går ud på, at man som udgangspunkt vil tillade at samtaler bliver optaget, hvis barnets forældre ønsker det. Skoleforvaltningens udgangspunkt i øvrigt er – uændret – at lægge vægt på at dialogen med forældrene er åben og ansvarlig.

Begrænsning af forældres fremmøde på barnets skole

Skolen anså beslutning om at begrænse en forældres adgang til skolen for en afgørelse i forvaltningslovens forstand, men havde ikke partsført inden beslutningen, hvilket borgeren klagede over til borgerrådgiveren som en mangel.

Borgerrådgiveren oplyste, at det efter ombudsmandspraksis ikke er en afgørelse at begrænse adgangen til en institution, og at der således ikke havde været krav om partshøring inden beslutningen.

By- og Miljøforvaltningen

Inden for By- og Miljøforvaltningens sagsområde har der været **26** henvendelser til borgerrådgiveren, som er blevet behandlet nærmere.

24 henvendelser vedrører By med byggesag, byplan og landskab og veje og trafik som underafdelinger.

2 henvendelser vedrører Miljø med virksomhed og affald, klima og natur og fjernvarme, som underafdelinger.

Det bemærkes at antallet af henvendelser ikke i sig selv er udtryk for, at der har været tale om en fejlagtig eller mangelfuld sagsbehandling. Henvendelsen kan også have ført til at borgerrådgiveren fandt, at henvendelsen var behandlet fuldt ud korrekt.

I det følgende nævnes nogle af de henvendelser, som giver/har givet borgerrådgiveren anledning til bemærkninger.

Manglende tilbagemelding/ sagsbehandlingstid

En række af henvendelserne til borgerrådgiveren handler om, at borgeren ikke efter længere tid endnu har fået svar på sin henvendelse og at man hverken har fået bekræftelse på modtagelsen af henvendelsen eller besked om hvornår, man kan forvente at få svar på sin henvendelse.

Forvaltningen har oplyst generelt at have en 14 dages svarfrist, men det kan konstateres, at i de henvendelser, som borgerrådgiveren har modtaget fra borgere, var der gået mere end 14 dage uden svar eller bekræftelse på modtagelse af henvendelsen.

Det anbefales at forvaltningen overvejer sin forretningsgang, således at det sikres at borgeren får en bekræftelse på modtagelsen af en henvendelse og oplysning om hvornår svar kan forventes, hvis henvendelsen ikke kan besvares inden for den fastsatte svarfrist på 14 dage.

Der har ligeledes været henvendelser fra borgere, som har henvendt sig til borgerrådgiveren om, at de ikke har fået aktindsigt inden for den i offentlighedsloven fastsatte tidsfrist.

Fremmødeforbud i kommunen

En borger klagede til borgerrådgiveren over at have fået fremmødeforbud på Rådhuset og også i alle kommunens institutioner.

Borgeren mødte ofte op i forvaltningen med anmeldelser om overtrædelse af forskellige lokalplanforhold samt anmodninger om aktindsigt i de i den sammenhæng oprettede sager. Borgeren indgav samtidig også ofte klager over medarbejdernes opførsel eller kommenterede den.

Fremmødeforbuddet gjaldt også samtlige af kommunens institutioner, herunder biblioteker (borgeren er ikke bosiddende i Gladsaxe Kommune). Borgeren fik af forvaltningen meddelelse om at kunne have telefonisk samtale op til en halv time hver 14. dag med en nærmere angivet leder og forvaltningen tilskrev kommunens institutioner om det besluttede fremmødeforbud overalt i kommunen.

Borgerrådgiveren kritiserede den meget vidtgående begrænsning i borgerens adgang til at indgive anmeldelser om lokalplanforhold og borgerens ønske om at følge kommunens sagsbehandling i den forbindelse. Borgerrådgiveren lagde i den sammenhæng vægt på, at borgeren

ikke på noget tidspunkt havde opført sig truende eller voldeligt på nogen måde og at borgeren i øvrigt alene havde haft kontakt med forvaltningen på Rådhuset og ikke haft kontakt med nogen lokale institutioner i kommunen.

Forholde sig til skriftlige henvendelser fra borgere

En borger som i en periode ofte skrev breve til forvaltningen, klagede over, at han ikke havde fået svar på alle sine spørgsmål, som han havde fremsendt i forskellige breve og ej heller fået svar på alle anmodninger om aktindsigt.

Borgeren sendte i den periode ofte breve til forvaltningen og de modtagne breve var tillige ofte stilet til andre myndigheder, men alligevel også fremsendt til forvaltningen. Samtidig var brevene ofte sammenskrivninger af tidligere breve, som gjorde det vanskeligt umiddelbart for forvaltningen at vurdere om der var noget nyt i brevene, som der skulle forholdes til.

Borgerrådgiveren holdt møde med borgeren og gennemgik hvad det var for spørgsmål han manglede svar på og hvilke anmodninger om aktindsigt, som ikke var blevet behandlet.

Herefter svarede borgerrådgiveren borgeren tilbage efter at have haft drøftelse med forvaltningen. Det måtte konstateres, at der ikke var svaret på alle borgerens spørgsmål og ej heller forholdt til samtlige anmodninger om aktindsigt.

Borgeren indgav i øvrigt klage til statsforvaltningen over forvaltningens afgørelse om aktindsigt.

Borgerrådgiverens anbefaling til forvaltningen er at læse breve i gennem som modtages fra borgere og forholde sig til om der i brevet er forhold, som forvaltningen skal reagere på og give borgeren tilbagemelding på henvendelsen generelt.

Pejlemærker for 2017

Det er centralt, at borgerrådgiverfunktionen kan medvirke til læring i organisationen. Det håber borgerrådgiveren at forvaltningen fortsat vil gøre brug af i 2017 og at den generelt gode og konstruktive dialog mellem borgerrådgiveren og de enkelte forvaltninger kan fortsætte og udbygges.

Borgerrådgiveren tilbyder således gerne at medvirke til at tilrettelægge individuelle forløb om god forvaltningsskik, forvaltningsret, retssikkerhedslovens bestemmelser eller tilsvarende, som forvaltningen måtte have ønske om at bringe læring ind i organisationen om.

Borgerrådgiveren ser frem til dialogen i første kvartal af 2017 om 3 konkrete sager med Familieafdelingen.

Borgerrådgiveren vil i øvrigt i 2017 være opmærksom på, i hvilket omfang forvaltningen benytter sig af sagsflowsystemer for at sikre en ensrettet og smidig sagsbehandling. Samtidig kan sådanne systemer være ressourcebesparende, så man ikke som sagsbehandler skal være i tvivl om hvorledes man skal gribe sagsbehandlingen af en konkret sagstype an – men at der er en forretningsgang, som fagligt professionelt, hjælper en på vej. Borgerrådgiveren er bekendt med ROSA, som er et værktøj, som er til rådighed for forvaltningerne i den sammenhæng.

I øvrigt vil det være naturligt for borgerrådgiveren at være særlig opmærksom på de sagsområder, som har givet anledning til henvendelser i 2016 og naturligvis konkret følge op på de borgerhenvendelser, som kommer til borgerrådgiveren i 2017.

Borgerrådgiveren vil som medio 2017 fremlægge beretning for det første halve år af 2017 for Byrådet.



gladsaxe.dk

Du er velkommen

Din borgerrådgiver kan hjælpe dig

Gladsaxe Kommune har fået en borgerrådgiver, som kan hjælpe dig med at:

- Medvirke til en konstruktiv dialog mellem dig og forvaltningen
- Behandle en klage over sagsbehandlingen af din sag
- Hjælpe med at finde vej i det kommunale system

Du kan komme i kontakt med borgerrådgiveren på telefon 39 57 69 00 eller via mail til borgerraadgiver@gladsaxe.dk

Læs mere på gladsaxe.dk/borgerraadgiver

Borgerrådgiverens hjemmeside:

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](#)



Gladsaxe Kommune
Borgerrådgiver
Rådhus Allé 7
2860 Søborg

Mail: borgerraadgiver@gladsaxe.dk
Telefon: 39 57 69 00