



# Årsberetning 2023 fra borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune



Februar 2024



## Bemærkninger til forsiden:



Fred, retfærdighed og stærke institutioner er et af FN's 17 verdensmål. Delmål 16.3 omhandler at fremme *retssikkerheden*. Gladsaxe Kommune arbejder for bæredygtig velfærd og udvikling i forhold til FN's verdensmål.

# Indhold

1. Forord.....	5
2. Beretningens opbygning .....	6
3. anbefalinger .....	7
3.1. Generelle anbefalinger til forvaltningerne .....	7
3.2. Anbefalinger til de enkelte forvaltninger .....	8
3.3. Opfølgning på tidligere anbefalinger .....	9
4. Rammen for borgerrådgiverens arbejde .....	11
4.1. Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen og et opdateret regulativ i 2023 .....	11
4.2. Arbejdsform .....	12
4.3. Kommunikationstiltag om muligheden for at få hjælp .....	12
4.4. Udvalgte aktiviteter i 2023 som borgerrådgiveren har deltaget i .....	12
4.5. Borgerrådgiverens tilgang over for borger og forvaltning .....	13
4.6. Borgerens rolle i forhold til den gode oplevelse i mødet mellem borger og kommunen - forventningsafstemning .....	14
5. Retssikkerhed .....	15
5.1. Grundlaget for borgerkontakten .....	15
5.2. Forvaltningsretskurser, projektet "Alle elsker jura" samt øvrig undervisning og læringstiltag .....	16
5.3. Klagesager i Ankestyrelsen .....	17
5.3.1. Danmarkskortet – afrapportering på socialområdet for Gladsaxe Kommune .....	17
5.3.2. Afrapportering til fagudvalg af klagesager i 2023 .....	18
5.4. Sagsbehandlingstider og administrationen af disse .....	18
5.5. Sagens oplysning (officialprincippet) .....	19
5.6. Tværgående tiltag i forvaltningerne af betydning for retssikkerheden, progression i borgersagerne og koordinering .....	20
6. Henvendelser i 2023 .....	21
6.1. 2023 sammenlignet med 2022 .....	21
6.2. Når en sag tages op til nærmere behandling .....	21
6.3. Henvendelsernes behandling .....	21
7. Social- og Sundhedsforvaltningen .....	22
7.1. Udvalgte sager og tiltag på Social- og Sundhedsforvaltningens område.....	22
7.1.1. Rehabiliteringsforløb – sagsbehandling op til beslutning og iværksættelse af forløb .....	22
7.1.2. Vejledningsforpligtelsen og generel information til offentligheden.....	23
7.1.3. Tilbagevendende opfølgingsmøder med teamledergruppen i jobcenteret og med chefgruppen i BSA.....	23
7.1.4. Fleksløntilskud.....	23
7.1.5. Ankestyrelsens praksisundersøgelse 2 om sanktioner.....	24
7.1.6. Nytænkning af beskæftigelsesindsatsen .....	24
7.1.7. Krav om værdig behandling .....	24
7.1.8. KL's brugerundersøgelse om jobcentrene og borgerrådgiverens oplevelser.....	24
7.1.9. Sammenhængende borgerforløb i Social- og Sundhedsforvaltningen .....	25

7.1.10. Eftersendelse af klagepunkter og begrundelser for klagen til brug ved revurderingen i påklagede afgørelser.....	25
7.1.11. Kommentarer til klagesager behandlet i Ankestyrelsen – mønstre og tendenser .....	25
8. Børne- og Kulturforvaltningen.....	27
8.1. Udvalgte sager og tiltag på Børne- og Kulturforvaltningens område .....	27
8.1.1. Sammenhængende borgerforløb i Børne- og Kulturforvaltningen .....	27
8.1.2. Børnesagsbarometret.....	27
8.1.3. Barnets Lov .....	27
8.1.4. Sager om tabt arbejdsfortjeneste .....	28
8.1.5. Kommentarer til klagesager behandlet i Ankestyrelsen – mønstre og tendenser .....	28
9. By- og Miljøforvaltningen.....	30
9.1. Udvalgte sager og tiltag på By- og Miljøforvaltningens område .....	30
10. Pejlemærker for 2024 .....	31

# 1. Forord

Denne beretning fra borgerrådgiveren dækker perioden 01.01.2023 til 31.12.2023. Borgerrådgiveren varetager også opgaven som databeskyttelsesrådgiver (DPO), men som DPO afgives en separat beretning.

Det er vigtigt for borgerrådgiveren, at borgerne oplever et velfungerende samarbejde med forvaltningen, hvor man som borger føler sig ordentligt behandlet, hvor retssikkerheden er i fokus, og hvor også de svagest stillede bliver lyttet til og mødt med empati og forståelse. Det er også vigtigt, at borgerrådgiveren har et velfungerende samarbejde med forvaltningen, idet dette kommer borgerne til gode. Disse aspekter følger borgerrådgiveren løbende op på.

Borgerrådgiveren ser fortsat to vigtige perspektiver:

- Dialogperspektivet i forhold til borgeren og til forvaltningen
- Læringsperspektivet i forhold til forvaltningens medarbejdere og organisationens udvikling

Borgeren skal mødes respektfuldt og med udgangspunkt i borgerens behov og i den forskel, som kommunen skal gøre for borgerens trivsel og velfærd sammenholdt med lovmedholdelig administration. Det er bestemt også borgerrådgiverens opfattelse, at Gladsaxe Kommune arbejder konkret for dette i sagsbehandlingen.

Der skal være fokus på sagsbehandlingstider, korrekt og tilstrækkelig sagsoplysning i borgersagerne samt, at borgeren skal opleve progression i forhold til sin sag og føle sig inddraget. Disse hovedaspekter har indflydelse på, om man som borger føler sig *hørt og forstået* og er desuden omdrejningspunkter og hovedtemaer i denne beretning for 2023.

Samtidig skal såvel forvaltning som borgerrådgiver være tydelige over for borgeren i forhold til, hvad der er muligt, og hvad der ikke er muligt i forhold til lovgivningen.

I 2023 har byrådet vedtaget et opdateret regulativ for borgerrådgiveren, som udvider borgerrådgiverens kompetencer. Regulativet og dets betydning for borgerrådgiverens opgavevaretagelse er omtalt i beretningens kapitel 4 om rammen for borgerrådgiverens arbejde.

Borgerrådgivningen er i 2023 styrket ved ansættelse af en studentermedhjælper i en deltidsstilling, som kan hjælpe med administrative opgaver og sagsbehandling.

Februar 2024



Henrik Bang Nielsen  
*Borgerrådgiver*

## 2. Beretningens opbygning

Beretningen for 2023 indledes i kapitel 3 med anbefalinger og opmærksomhedspunkter, som giver en sammenfatning af beretningens vigtigste indhold.

Beretningen indeholder i kapitel 4 rammen for borgerrådsgiverens arbejde, tilgang til opgaven og arbejdsmetoder. I afsnit 4.1. findes en redegørelse for borgerrådsgiverens opdaterede regulativ vedtaget af byrådet i 2023.

Der er igen i år et kapitel 5 om retssikkerhed med en beskrivelse af, hvorledes borgerrådsgiveren bruger begrebet som omdrejningspunkt for sit arbejde.

I kapitel 5 er omtalt generelle udfordringer i forvaltningernes sagsbehandling, som borgerrådsgiveren har konstateret. Dette omhandler i år især sagsbehandlingstider og sagsoplysningen af de konkrete sager, hvilket er vigtige aspekter i forhold til borgernes retssikkerhed.

Der er i kapitel 6 indarbejdet, hvor mange henvendelser borgerrådsgiveren har modtaget i perioden 01.01.2023 til 31.12.2023, og hvorledes disse fordeler sig på forvaltningsområder. En sammenligning med antal henvendelser i 2022 fremgår også.

Derefter følger kapitlerne 7, 8 og 9 om de enkelte forvaltninger, hvor der omtales samarbejdet, udvalgte sagsområder, initiativer og konkrete tiltag fra forvaltningerne af betydning for borgerne og retssikkerheden inden for henholdsvis Social- og Sundhedsforvaltningen, Børne- og Kulturforvaltningen og By- og Miljøforvaltningen.

Center for Politik, Styring og Udvikling (PSU) er ikke omtalt i et separat kapitel, da de få henvendelser primært har været rettet mod DPO'en eller vedrørt mere generelle tiltag, som f.eks. pilotprojektet "Alle elsker jura", borgerrådsgiverens nye regulativ samt sparring og drøftelser med juristerne i PSU.

I kapitel 7 og 8 er desuden indarbejdet borgerrådsgiverens kommentarer til udvalgte afgørelser fra Ankestyrelsen og mønstre og tendenser, som borgerrådsgiveren ser.

Endelig afsluttes beretningen i kapitel 10 med nogle få pejlemærker for 2024 set fra borgerrådsgiverens perspektiv.

Det står alle fagudvalg og forvaltningerne frit for at invitere borgerrådsgiveren til at deltage i møder, hvor borgerrådsgiveren kan få mulighed for at sætte yderligere ord på eventuelle faglige udfordringer på de enkelte fagområder.

## 3. anbefalinger

### 3.1. Generelle anbefalinger til forvaltningerne

- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne fortsat systematisk arbejder med faglig udvikling og kompetenceløft af medarbejderne, herunder arbejder videre med pilotprojektet "Alle elsker jura" i samarbejde med juristerne i Byrådssekretariatet. Se uddybningen i afsnit 5.2.
- At forvaltningen fortsat har fokus på overholdelse af sagsbehandlingsregler, herunder notatpligten og pligten til at journalisere. Borgerrådgiveren får fortsat henvendelser om manglende notater og manglende journalisering. Samlet set er der dog færre borgerhenvendelser om f.eks. manglende journalisering i forhold til tidligere, især vedrørende jobcenteret.
- Borgerrådgiveren anbefaler fortsat som i 2022, at forvaltningerne sætter konkret fokus på brug af e-læring som f.eks. undervisningsvideoer med faglige emner og laver lederunderstøttede implementeringsplaner for brugen af e-læring i forvaltningerne. Se afsnit 5.2.
- I sammenhæng med ovennævnte punkter anbefaler borgerrådgiveren højere grad af ledelsesmæssig fokus på medarbejdernes brug af redskaber til juridisk informationsøgning og brug af de arbejdsgange og guider, der findes i disse systemer for, hvordan sagstyperne skal behandles. Dette kan f.eks. være i forhold til, hvordan en sag oplyses korrekt, og hvilke typer af oplysninger, der skal indhentes. Se også kapitel 7 og 8.

Disse kan suppleres med de involverede teams interne arbejdsgange, der sikrer videndeling og bedre koordinering samt god overlevering af opgaver, når medarbejdere fra-træder, og nye medarbejdere tiltræder.

- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne har højere grad af fokus på Ankestyrelsens procesplaner i de hjemviste sager for, hvad kommunen konkret skal gøre i

disse hjemviste sager for, at sagsbehandlingen rettes op. Ankestyrelsens direktiver for dette fremgår af afgørelsernes afsnit "Hvad skal kommunen gøre".

- Borgerrådgiveren anbefaler baseret på flere borgerhenvendelser i 2023, at forvaltningerne har højere grad af fokus på overholdelse af sagsbehandlingstider og processerne for administration af disse, herunder især frister fastsat med hjemmel i retssikkerhedslovens § 3, stk. 2:

*"Kommunalbestyrelsen skal på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet. Fristerne skal offentliggøres. Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse."*

I den forbindelse anbefaler borgerrådgiveren, at ledelse og medarbejdere monitorerer de faktiske sagsbehandlingstider på sagsområderne mere proaktivt med brug af f.eks. statistiske opgørelser for at se behov for at rette op på sagsbehandlingstiden i nogle sagstyper for, at fastsatte sagsbehandlingsfrister overholdes. Dette kan ske ved ledelsestilsyn, egenkontrol eller lignende.

- Forvaltningerne bør have fokus på screening i den indledende sagsbehandlingsfase af indgående henvendelser i forhold til borgerne meget forskellige behov for hjælp, men med fokus på en lighedsgrundsætning i forhold til tidspunkt for behandling af sagerne.
- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne skærper opmærksomheden på bedre koordinering af tværgående henvendelser og sager og er bedre til at sætte ord på dette over for borgeren, så borgeren bedre forstår, hvor borgerens sag befinder sig i organisationen og hvorfor.

Dette vedrører f.eks. tværgående aktindsigter, hvor borgerrådgiveren har bemærket tvivl om, hvordan disse koordineres bedst muligt. Borgerrådgiveren har set eksempler

på, at borgeren har modtaget flere breve i stedet for et koordineret, fælles brev med den tværgående aktindsigt, hvilket borgeren med god grund er blevet forvirret over.

Tilsvarende problematikker er set i andre samarbejdsflader mellem forvaltningerne (f.eks. mellem Skoleforvaltning og Familieafdeling), hvor der efter borgerrådgiverens opfattelse har manglet/mangler klare arbejdsgange, der internt og ikke mindst over for borgeren gør det mere tydeligt, hvor en opgave løses.

### 3.2. anbefalinger til de enkelte forvaltninger

Konkrete sager i 2023 har givet anledning til, at borgerrådgiveren er gået nærmere ind i disse og har drøftet dem med forvaltningen og givet anbefalinger eller kommentarer. Se omtale under hvert kapitel for forvaltningsområderne (kapitlerne 7, 8 og 9).

Derudover har borgerrådgiveren følgende anbefalinger til forvaltningerne:

#### Anbefalinger til Social- og Sundhedsforvaltningen

- Borgerrådgiveren anbefaler bedre fokus på korrekt og tilstrækkelig oplysning af konkrete sager i henhold til officialprincippet (undersøgelsesprincippet). Dette vedrører sagens oplysning, hvor myndigheden har ansvaret for at oplyse sagen tilstrækkeligt og indhente alle relevante oplysninger i en sag, før afgørelsen træffes. Denne anbefaling er baseret bl.a. på borgerrådgiverens gennemgang af en stor mængde afgørelser fra Ankestyrelsen, hvor sagerne er blevet omgjort (ændret eller hjemvist) og baseret på de konkrete henvendelser til borgerrådgiveren. Se om dette i afsnit 7.1.11.
- Borgerrådgiveren anbefaler bedre fokus på den udvidede vejledningsforpligtelse i retssikkerhedslovens § 5, hvor det fremgår, at kommunen 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.

- Borgerrådgiveren anbefaler, at bl.a. jobcenteret arbejder med at styrke progression i borgersagerne og at styrke den faglige relation til borgeren med konkret sigte mod uddannelse eller job.

Dette kan bl.a. ske ved jobkonsulenternes mere aktive brug af redskabet "Min Plan", der skal beskrive en personlig og fleksibel plan for borgeren med udgangspunkt i borgerens aktuelle situation.

Dette behov bekræftes af Kommunernes Landsforenings (i det følgende kaldt KL) undersøgelse i 2023 og borgerrådgiverens observationer ud fra henvendelserne i 2023. Se også afsnit 7.1.8.

#### Anbefalinger til Børne- og Kulturforvaltningen

- Borgerrådgiveren anbefaler, at der i Familieafdelingen fortsat sættes konkret fokus på overholdelse af sagsbehandlingsfrister og på behandlingen af sager om bl.a. tabt arbejdsfortjeneste.

Borgerrådgiveren har noteret sig Familieafdelingens rigtig gode arbejde med at styrke sagsbehandlingen i komplicerede sager bl.a. med en organisationsjustering ultimo 2023 vedrørende bl.a. sager om tabt arbejdsfortjeneste. En organisationsjustering som borgerrådgiveren også tog initiativ til, og som blev foreslået af borgerrådgiveren på møder med Familieafdelingen.

- Borgerrådgiveren anbefaler mere konkret brug af løbende ledelsestilsyn i de enkelte sagsstammer hos medarbejderne analogt med ledelsestilsyn på beskæftigelsesområdet for bedre at inddæmme fejl.
- Borgerrådgiveren anbefaler bedre fokus på korrekt og tilstrækkelig oplysning af sagerne (officialprincippet, som beskrevet ovenfor). Denne anbefaling er baseret bl.a. på borgerrådgiverens gennemgang af en stor mængde afgørelser fra Ankestyrelsen med omgjorte sager samt borgerhenvendelser. Se om dette i afsnit 8.1.4. og 8.1.5.



- Fokus på organisering mv. i forbindelse med implementering af Barnets Lov, se afsnit 8.1.3.

### 3.3. Opfølgning på tidligere anbefalinger

Opfølgning på borgerrådsgiverens beretning for 2022 er behandlet i Økonomiudvalget 27.02.2024, hvor tilbagemeldinger og status kan ses i sin helhed og sammen med et dagsordenspunkt om denne beretning for 2023.

Samlet set er der af forvaltningerne fulgt godt op på anbefalinger fra 2022, hvilket er positivt. Opfølgning vil være en løbende proces.

Bl.a. følgende fremgår af forvaltningernes tilbagemeldinger og er suppleret med enkelte kommentarer fra borgerrådsgiveren:

- *Social- og Sundhedsforvaltningen* har bl.a. anført:

*”Arbejdsgrupperne blev nedsat med det formål at se på sanktionspraksis på beskæftigelsesområdet ud fra et bredt perspektiv. Arbejdet tager afsæt i, hvordan praksis kan gøres klogere set fra borgerens perspektiv og i den sammenhæng, hvordan medarbejderne kan blive bedre til at foretage de rette faglige vurderinger. Med afsæt heri foregår der nu et arbejde hvor der udarbejdes arbejdsgangene, som først og fremmest tager højde for et borgerperspektiv. Parallelt hermed arbejdes der på at styrke medarbejdernes kompetencer i forhold til arbejdet med den juridiske metode, hvilket der er indgået et samarbejde med Byrådssekretariatet om, hvor de er med til at undervise heri.”*

*”Supplerende kan vi informere om, at der i Beskæftigelsesafdelingen i 2023 generelt er arbejdet med en ny tilgang til mødet med borgerne i beskæftigelsesindsatsen.” [...]*

*”De bærende principper har også har været præsenteret for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget. Der opleves allerede nu, at den ny tilgang gør en forskel i form af generelt færre klager over sagsbehandlingen, og der er et mønster i bredt set flere tilfredse borgere.”*

*Borgerrådsgiverens kommentarer:*

Særdeles positive tiltag. Borgerrådsgiveren vil følge implementeringen af disse tiltag.

- *Børne- og Kulturforvaltningen* har bl.a. anført:

*”Familieafdelingen har i de sidste par år oplevet en stor udskiftning af socialrådgivere. Det er en tendens, man også ser i andre kommuner på dette område. Udskiftningen har især gjort sig gældende i specialteamet, der varetager sager om børn og unge med funktionsnedsættelser. Det har betyder, at mange familier har oplevet mange skift. Det er frustrerende for alle parter, og vi anerkender fuldt ud, at det er særligt frustrerende for familierne.”*

*Borgerrådsgiverens kommentarer:*

Borgerrådsgiveren anerkender denne udfordring og anser det for positivt, at forvaltningen arbejder videre med håndteringen af dette og har iværksat initiativer for at sikre rettigheder og stabilitet i denne type sager.

- *Børne- og Kulturforvaltningen* har bl.a. anført:

*”Familieafdelingen har indført en fast praksis for tydelige beslutningsreferater efter ledelsessamtaler med borgere, som gennemgås med borgerne efter samtalen. Efter mødet ajourføres handleplanen af socialrådgiveren.”*

*”Børne- og Kulturforvaltningen er sammen med Byrådssekretariatet ved at udvikle nye afgørelsesbreve, etablere et kursus om aktindsigt for administrative medarbejdere i aktindsigt og professionalisere arbejdsgangen i det hele taget.”*

*”Børne- og Kulturforvaltningen er opmærksom på, at Ankestyrelsen i en del hjemviste sager vurderer, at kommunen ikke har kunnet træffe afgørelse på det foreliggende grundlag og med den givne begrundelse. Derfor er forvaltningen særligt opmærksom*

*på, hvordan sagerne fremadrettet bliver tilstrækkelig oplyst, inden kommunen træffer afgørelse i sagerne.”*

*Borgerrådgiverens kommentarer:*

Borgerrådgiveren ser meget positivt på disse fine tiltag. Som det også fremgår her i beretningen for 2023 anbefales det, at forvaltningen arbejder mere dybdegående med korrekt og tilstrækkelig sagsoplysning og er bedre til at anvende guider og arbejdsgange for sagsområderne i it-systemerne, som er tilgængelige for medarbejderne og med fokus på at koordinere læring i de forskellige teams.

Borgerrådgiveren deltager gerne i møder om dette for at understøtte processen.

## 4. Rammen for borgerrådgiverens arbejde

### 4.1. Grundlaget for borgerrådgiverfunktionen og et opdateret regulativ i 2023

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

Det er vigtigt, at der i dagligdagen er et velfungerende og tillidsbaseret samarbejde mellem borgerrådgiveren og forvaltningerne, da man arbejder for samme mål (bl.a. lovmedholdelighed, korrekt sagsbehandling, retssikkerhed og progression i sagerne).

Det er borgerrådgiverens opfattelse, at der også i 2023 har været et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningerne med forståelse af hinandens roller.

Byrådet har på sit møde 11.10.2023, punkt 5, vedtaget et opdateret regulativ for borgerrådgiverfunktionen. Regulativet er udarbejdet i samarbejde med borgerrådgiveren.

Det nye regulativ styrker formålet med borgerrådgiverfunktionen og bringer borgerrådgiverens kompetencer og rolle op til nutidigt niveau svarende til udviklingen af borgerrådgiverfunktionen i andre kommuner. Regulativet trådte i kraft 15.10.2023 og erstatter tidligere regulativ.

Det opdaterede regulativ indebærer især følgende tilføjelser til kompetencerne:

- Borgerrådgiverens kompetence til at føre tilsyn med forvaltningerne er udvidet. Udover sager, som stammer fra borgernes henvendelser, kan borgerrådgiveren også rejse sager af egen drift. Dette kan bl.a. ske på baggrund af stikprøver i forvaltningernes sager eller ved generelle undersøgelser af forvaltningernes overholdelse af sagsbehandlingsregler.
- Borgerrådgiveren har fået kompetence til at behandle sager om faktisk forvaltningsvirk-

somhed, når det omhandler implementeringen af en afgørelse eller en lovbestemt retlighed. Dette kan f.eks. være borgerhenvendelser, som indikerer, at borgerne ikke får den ydelse, de har ret til.

- Borgerrådgiveren kan ved udøvelsen af sine kompetencer foretage inspektioner af institutioner, virksomheder og tjenestesteder, der hører under byrådets virksomhed.
- Tidsfristen for borgernes indbringelse af sager for borgerrådgiveren inden for 3 måneder er fjernet. Borgerrådgiveren har mulighed for at afvise henvendelser af underordnet betydning for borgernes retssikkerhed. Ligeledes har borgerrådgiveren ikke længere pligt til at afvise anonyme henvendelser.

Borgerrådgiverens kompetencer er stadig begrænset på enkelte områder, herunder bl.a. i forhold til sager der kan indbringes for lovfastsatte klageorganer mv. og i forhold til kommunens privatretlige dispositioner. Borgerrådgiveren er enig i denne afgrænsning.

### Regulativets betydning for borgerrådgiverens arbejde

Borgerrådgiveren har gjort sig overvejelser om det nye regulativs betydning for sit arbejde.

Borgerrådgiveren vil med det nye regulativ kunne rejse sager af egen drift og foretage stikprøver og på denne måde opdage specifikke, u hensigtsmæssige mønstre i forvaltningens sagsbehandling og sikre læring. Borgerrådgiveren overvejer i 2024 at kigge ind i behovet for at iværksætte sådanne tiltag.

Disse tiltag kunne være i forhold til forvaltningens opfølgning på Ankestyrelsens afgørelser i hjemviste sager, hvor Ankestyrelsen som fast praksis skriver til kommunen "Hvad skal kommunen gøre". Derved kan borgerrådgiveren sikre, at forvaltningen følger anvisningerne fra Ankestyrelsen og samtidig drager læring af dette på baggrund af en lederunderstøttet tilgang.

Overholdelse af sagsbehandlingsfrister og sagsoplysning kunne også være temaer.

Behandlingen af de konkrete henvendelser fra borgerne vil altid have første prioritet. De nye kompetencer i form af bl.a. egedriftsundersøgelser er således et supplement til ordningen og skal afvejes i forhold til det ressourcetræk i kommunen, det genererer.

## 4.2. Arbejdsform

Borgerrådgiverens arbejdsform er dialogbaseret såvel i forhold til borger som til forvaltningens forskellige fagområder.

Hovedparten af henvendelserne til borgerråd-giveren sker fortsat som i f.eks. 2022 telefonisk. Med udgangspunkt i borgerens henvendelse indledes dialog med forvaltningen. Dette ofte som mundtlig drøftelse til en start og afhængig af omfang og karakter af sagen herefter på intern mail. Ofte retter forvaltningen umiddelbart op på eventuelle fejl og mangler i sagsbe-handlingen.

I nogle tilfælde har borgerne søgt borgerrådgiverens hjælp til at klage og at formulere en klage, hvilket borgerråd-giveren har bistået med. Der skønnes at være en stigning i 2023 i forhold til 2022 af disse typer henvendelser.

Det er ikke muligt med det samme at besvare samtlige telefonopkald. Borgerrådgiveren bestræber sig altid på at ringe tilbage hurtigt, hvis en borger har ringet forgæves, hvor nummeret kan ses, og hvis vedkommende ikke har brugt muligheden for at lægge en telefonbesked.

Borgerne har mulighed for at bestille tid til et møde med borgerråd-giver via kommunens hjemmeside under "Borgerråd-giveren" eller ved at tage kontakt for at aftale tidspunkt.

I starten af 2024 arbejdes med en mulighed for, at adgangen til at bestille tid hos borgerråd-giveren via kommunens hjemmeside blive nemmere og knyttes op på samme tidsbestillingssystem som i Borgerservice.

Borgerråd-giveren deltager i nogle tilfælde på fællesmøder mellem forvaltningen og borgeren

med en rolle som mediator, hvilket er hjemlet i borgerråd-giverens regulativ.

Generelt har borgerråd-giveren mødt mange positive tilkendegivelser fra borgerne om arbejdsform og hjælp, men bestemt også tilfredshed med eller forståelse for forvaltningernes hjælp og arbejde.

Borgerråd-giveren har 15.08.2023 ansat en studentermedarbejder på deltid til at hjælpe med administrative opgaver og sagsbehandling. Dette har vist sig at være en stor hjælp.

## 4.3. Kommunikationstiltag om muligheden for at få hjælp

Borgerråd-giverens del af kommunens hjemmeside er i 2023 udbygget, herunder med oplysninger om muligheder for forskellige typer af hjælp også uden for kommunens regi, regler for brug af fuldmagter, orientering om borgerråd-giverens nye og opdaterede regulativ mm.

For at række længere ud med tilbud om hjælp, herunder i forhold til integrationsborgere, undersøges mulighederne for at få nogle pjecer mv. oversat til engelsk.

## 4.4. Udvalgte aktiviteter i 2023 som borgerråd-giveren har deltaget i

- I februar 2023 inviterede Ældrestyrken i Gladsaxe til et dialogmøde. På mødet holdt borgerråd-giveren oplæg om sin funktion og faciliterede en dialog om, hvordan man værner om borgernes retssikkerhed.
- Borgerråd-giveren har i 2023 deltaget i det interne kursus Styrket Borgerkontakt.
- Borgerråd-giveren deltog i august i Gladsaxe-dagen og stillede sig til rådighed for borgere, der var nysgerrige på ordningen og mulighederne for at få hjælp.
- Borgerråd-giveren har i 2023 prioriteret at mødes med mange af de faglige teams i kommunen for at introducere ordningen for medarbejderne og forventningsafstemme samarbejdet.

- Borgerrådgiveren deltager i faste dialogmøder med teamledere i BSA (jobcenteret), med Familieafdelingen og med ledelsesgruppen i SSF. Dette for at sikre progression i sagerne, afstemme samarbejdet og drøfte faglige problemstillinger.
- Borgerrådgiveren har overværet flere af byrådsmøderne i 2023.
- Deltagelse i Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets møde 06.12.2023, punkt 7, og har orienteret om sit arbejde og observationer.
- Deltagelse i kvartalsvise dialogmøder med kommunaldirektør og sideløbende med borgmester. Dette for, at der hurtigst muligt kan følges op på u hensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen.
- Borgerrådgiveren har i december 2023 deltaget i en jubilæumsdebat på Københavns rådhus i Socialretligt Netværk om juraens rolle i samfundet i dag.
- Borgerrådgiveren deltager i dialoger i borgerrådgiverenes netværk og i teammøder om faglige emner.

#### 4.5. Borgerrådgiverens tilgang over for borger og forvaltning

Følgende fokuspunkter er afgørende for at sikre, at indsatsen koncentrerer sig, hvor de største behov er. Borgerrådgiveren har en forventning om følgende:

- Borgeren skal opleve fremdrift i sin sag, hvor der følges op over for borgeren med klare og fremadrettede aftaler.
- Borgeren skal føle sig medinddraget på en meningsfuld måde.
- Borgeren skal mødes af fagligt kompetente medarbejdere, hvor retssikkerhed er i fokus, sagsbehandlingen er juridisk korrekt og med fokus på overholdelse af sagsbehandlingstider.

- Borgeren skal mødes med høflighed, hensynsfuldhed og rummelighed i forhold til borgerens aktuelle situation.
- Borgeren skal opleve, at styrket borgerkontakt afspejles i måden, vi håndterer borgerens beklagelser og klager over forvaltningen på. Borgeren skal mødes med nysgerrighed, tillid og uden sure miner. Hvis man ikke kan gøre noget for borgeren, kan man i det mindste vise forståelse.
- Forvaltningen bør løbende have fokus på at drage læring af borgernes oplevelser. Dette er et fælles ansvar, hvor også borgerrådgiveren har en aktiv rolle i at formidle og koordinere læring.
- Borgerrådgiverens opgaveløsning er båret af en uformel tilgang til opgaveløsningen, hvor dialog og vejledning er bærende elementer.
- Borgerrådgiveren arbejder ud fra et princip om at skabe forbedringer i kommunens forvaltning, processer og sagsgange mv. og også af den vej skabe værdi for borgerne.
- Borgerrådgiveren prioriterer mundtlig dialog med forvaltningen med fokus på bedst muligt at løse sagerne tæt på borgeren.
- Borgerrådgiveren prioriterer synlighed i organisationen i forhold til sin rolle.
- Borgerrådgiveren har forståelse for, at forvaltningen og borgerrådgiveren kan have forskellig holdning til sagen.
- Borgerrådgiveren har en forventning om, at borgerne og borgerrådgiveren har en forventningsafstemning med forståelse for, hvad borgerrådgiveren kan - og ikke kan hjælpe med.
- Alle medarbejdere skal have forståelse for, at de er repræsentanter for Gladsaxe Kommune, når borgerne møder dem. Borgerne møder således ikke blot repræsentanter for enkelte afdelinger og enheder. Man er som medarbejder repræsentant for Gladsaxe Kommune uanset hvor i kommunen, man er ansat.

## Evaluering

Ovennævnte punkter introducerede borgerrådgiveren i sin beretning 2022. Borgerrådgiveren har anvendt fokuspunkterne som omdrejningspunkter og har i 2023 gjort sig følgende erfaringer:

- Der er på nogle områder udfordringer for dele af forvaltningerne med at drage konkret læring af borgerens oplevelser.
- Borgerrådgiverens mundtlige dialog med forvaltningen er oftest at foretrække til en start.
- Borgeren oplever i dele af forvaltningerne manglende fremdrift i konkrete sager og problemer med overholdelse af sagsbehandlingstider, og at borgeren ikke føles sig medinddraget i sin sag.
- Borgerrådgiveren kan også selv opleve i sin sagshåndtering, at dialogen med borgeren kan være vanskelig i nogle typer af borgersager.

### 4.6. Borgerens rolle i forhold til den gode oplevelse i mødet mellem borger og kommunen - forventningsafstemning

Der er behov for, at også borgeren i mødet med kommunen gør sig overvejelser over, hvad der skal til for, at kommunen kan levere bedst mulig service.

1. Borgeren skal også selv efter bedste evne arbejde med at formidle sine ønsker og behov til kommunen.
2. Borgeren skal også selv arbejde med, at tonen over for kommunen er præget af høflighed og ordentlighed.
3. Borger og kommunen bør hurtigt forventningsafstemme, hvad der er muligt – og hvad der ikke er muligt f.eks. grundet lovgivningen.
4. Borgeren skal hjælpes til at forstå, at der er forskel på service og på myndighedsudøvelse, som borgeren kan underlægges for f.eks. at modtage ydelser.

Til en vis grad går denne relation således begge veje mellem borger og forvaltning.

Punkterne 1-4 er relevante i relationen mellem borger og forvaltning. Tilsvarende vil gælde mellem borger og borgerrådgiver.

## Evaluering

Ovennævnte fire punkter introducerede borgerrådgiveren i sin beretning for 2022. Borgerrådgiveren har anvendt fokuspunkterne som omdrejningspunkt og har i 2023 gjort sig følgende erfaringer:

- Det kan være rigtig svært (også for borgerrådgiveren) at gøre det klart for borgeren, hvad der rent faktisk er juridisk muligt, og hvad der ikke er muligt, hvis borgeren oplever dårlig dialog og dårlig relation med f.eks. forvaltningen.

## 5. Retssikkerhed

### 5.1. Grundlaget for borgerkontakten

Borgerrådgiveren har tilbage i 2019 udviklet følgende symboler, som sammenfatter væsentlige elementer for borgerens retssikkerhed.

**Symbolerne illustrerer og står for følgende:**



**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.**

Retssikkerhedsbegrebet indebærer ud fra en juridisk betragtning, at borgeren skal beskyttes i mødet med offentlige myndigheder således, at borgerens rettigheder og garantier sikres. Borgerrådgiveren har som opgave at medvirke til dette.

For borgerrådgiveren handler det om at medvirke til at understøtte materiel retssikkerhed om lovhjemmel, lighedsprincippet og saglige principper samt understøtte processuel retssikkerhed om bl.a. vejledning, partshøring, korrekt sagsoplysning og klageadgang samt med fokus på sagsbehandlingstider.

Der er vedtaget et sæt fælles leveregler for mødet med borgerne og det tværfaglige samarbejde, som er af betydning for retssikkerheden. Borgerne skal opleve:

1. At det er let og smidigt at komme i kontakt med os
2. At de bliver mødt med indlevelse og respekt

3. At vi forstår deres situation
4. At vores kommunikation er til at forstå
5. At kommunen er én samlet enhed

Ledere og medarbejdere har også i 2023 haft dialoger om levereglernes konkrete betydning i deres arbejde.

God telefonbetjening af borgerne har også betydning for borgernes retssikkerhed og det gode møde med kommunen. Det er borgerrådgiverens vurdering, at der stadig er et forbedringspotentiale i forhold til god telefonbetjening af borgerne. Borgerrådgiveren har også i 2023 haft henvendelser, hvor borgeren føler, at der ikke er blevet talt ordentligt i telefonen.

Forvaltningen har senest i februar 2024 oplyst følgende til borgerrådgiveren om status på telefonpolitikken, hvilket er en god udvikling:

Statistik på telefonopkald til Gladsaxe Kommune viser, at langt de fleste opkald besvares indenfor få minutter. Men nogle borgere oplever lang ventetid. Derfor har kommunens callcentre i samarbejde med Digitaliseringsafdelingen i kommunen arbejdet med bl.a. at sikre en god bemanning på de tidspunkter, hvor der er spidsbelastninger. For nogle callcentre er det vigtigere at afsætte tid til, at borgeren får afklaret sin sag med det samme, selvom det betyder lidt længere ventetider. I andre skal borgeren blot stilles videre, så her arbejdes der først og fremmest med at afkorte ventetiden.

Borgerrådgiveren ser i øvrigt med stor tilfredshed på projektet om Styrket Borgerkontakt, som fortsætter og er til gavn for borgerne. Strategi, kommunikation og HR samt konsulenterne fra beskæftigelses- og socialområdet udbyder fortsat kurserne, som skal sikre, at medarbejderen er gode til at spørge og lytte til borgerens ønsker og behov, inden de går til løsningerne. På kurserne har deltaget bl.a. hjemmehjælpere, sagsbehandlere fra jobcenteret, By- og Miljøforvaltningen, visitationen og hjælpe-

middeldepotet, lærere, skoleledere samt Handicaprådgivningen. I alt har over 370 medarbejdere og ledere gennemført kurset.

## 5.2. Forvaltningsretskurser, projektet "Alle elsker jura" samt øvrig undervisning og læringstiltag

Alle administrative medarbejdere kan tilmelde sig et forvaltningsretskursus via Plan2Learn, men forløbet er obligatorisk for nye administrative medarbejdere.

Kurset har til formål at øge kompetencerne i Gladsaxe Kommune på områderne offentligretlig sagsbehandling og forvaltning. Kurset er udviklet til at styrke embedsmandens værktøjskasse og øge kvaliteten af forvaltningernes sagsbehandling.

Borgerrådgiveren vil gerne rose den veltilrettelagte og kompetente undervisning, som juristerne i Byrådssekretariatet leverer.

Byrådssekretariatet har i 2023 igangsat et pilotprojekt "Alle elsker jura", som handler om at øge evnen til sagsbehandling på udvalgte områder via større tryk til metoder/proces hos sagsbehandlerne ud fra tesen om, at det smitter af i afgørelserne overfor borgerne. Projektet skal have stor ros som et virkelig godt initiativ.

Når man i et team kender opgaven og processen frem til en afgørelse, øges overblikket og dermed evnen til at træffe de rigtige materielle og processuelle beslutninger. Dette vil projektet gøre gennem:

- Identificering af "opgaven" og "processen" via juridisk metode.
- Bedre kendskab til nem juridisk informationssøgning i hverdagen.
- Øge evnen til at tilpasse arbejdsprocesser til sin opgave/sagsforløb.
- Bedre deling af viden på tværs af de involverede teams.

Projektet har fokus på at træne juridisk metode, så afdelingsledere, teamledere, fagkoordinatorer og sagsbehandlende teams får nye værktøjer til at arbejde med deres opgaver og oplever det nemmere at identificere og løse daglige juridiske problemstillinger i sagsbehandlingen.

Hvor der er vanskelig jura, vil Byrådssekretariatets jurister fortsat bistå med vejledning, men vil i den daglige rådgivning være opmærksom på at understøtte afdelingernes egen evne til at arbejde juridisk, herunder forankring af den nødvendige lokale ledelsesunderstøttelse.

Der er pilotprojekter i Social- og Sundhedsforvaltningen/jobcentret og Børne- og Kulturforvaltningen/Familieafdelingen og et på vej i By- og Miljøforvaltningen/Trafik og Mobilitet.

Der er ikke implementeret konkrete handlinger endnu. Borgerrådgiveren følger især denne del af fasen med stor interesse og tilbyder at blive inddraget nærmere i projektet.

Borgerrådgiveren anbefaler som i 2022, at ledelsen sætter yderligere fokus på undervisning:

- At undervisningen udover forvaltningsret og sagsbehandling sætter yderligere fokus på "god forvaltningsskik", som også omtalt i vejledningen fra bl.a. KL om "God adfærd i det offentlige", herunder forbud mod at modtage gaver, inhabilitet og habilitet, tavshedspligt, sprogbrug samt hensynsfuld optræden og overholdelse af sagsbehandlingstider.
- At undervisningen konkret koncentrerer om brug af kommunens juridiske informationssystemer til fremsøgning af lovstof, arbejdsgange og guider til sagsbehandling af de enkelte sagsområder.

Dette er medarbejdernes "værktøjskasse", hvor de i dagligdagen skal holde sig ajour med lovgivning, arbejdsgange og nyheder på deres fagområde.



- Implementering af e-læring i hele organisationen med videoer i sagsbehandling på konkrete sagsområder, hvor fagspecialister gennemgår regler og praksis. Se nedenfor.

### E-læring

Borgerrådgiveren er bekendt med, at man i Social- og Sundhedsforvaltningen undersøger mulighederne for eventuelt at indkøbe et system til e-læring til brug for bl.a. jobcenteret.

Borgerrådgiveren ser med stor tilfredshed på initiativet og har i 2023 foreslået dette. Borgerrådgiveren opfordrer i øvrigt til, at adgangen til et sådant system udbredes i hele kommunen, da det indeholder faglige undervisningsvideoer på mange andre områder, herunder også børne- og familieområdet og miljøområdet.

En forudsætning for, at e-læring kan blive en succes er, at der laves konkrete implementeringsplaner med løbende drøftelser i de involverede teams af, hvordan systemet skal bruges af medarbejderne.

Borgerrådgiveren deltager gerne i implementering af e-læring og har konkret erfaring med dette.

## 5.3. Klagesager i Ankestyrelsen

Ankestyrelsens afgørelser er indikator for, hvorvidt kommunens afgørelser har været juridisk korrekte, og om der er alvorligere sagsbehandlingsfejl. Borgerrådgiveren er opmærksom på især omgjorte sager og årsagen hertil, og om de afspejler generelle tendenser og mønstre, som borgerådgiveren har kunnet se. Borgerrådgiveren vil løbende følge op på bl.a. procedurerne for klagehåndteringen.

### 5.3.1. Danmarkskortet – afrapportering på socialområdet for Gladsaxe Kommune

Afrapportering af danmarkskortet på socialområdet 2022 blev forelagt Økonomiudvalget 31.10.2023, punkt 2, hvor det beskrevne nedenfor fremgår.

Danmarkskortet for socialområdet viser en omgørelsesprocent i Ankestyrelsen på 48 procent, hvilket er højere end landsgennemsnittet på 38 procent.

For danmarkskortet på det samlede socialområde er der af forvaltningen anført nogle primære årsager til stigning i omgørelsesprocenten. Forklaringen er først og fremmest stigning i omgjorte sager på børnehandicapområdet. I alt kommer cirka 50 procent af de samlede omgørelser på socialområdet fra børneområdet.

En anden årsag angivet af forvaltningen er, at kommunen i 2022 modtog et højere antal omgjorte klagesager efter servicelovens § 112 om hjælpemidler end normalt. Det var særligt sager vedrørende forskellige former for tyngdedyner, som lå til grund for stigningen. Forklaringen fra forvaltningen er, at Ankestyrelsen anlagde en ny afgørelsespraksis for bevilling af dyner, som det har taget kommunen noget tid at tilpasse sagsbehandlingen efter.

En tredje årsag angivet af forvaltningen er, at der i 2022 var en stigning i omgjorte sager på voksenområdet i Ungeenheden og Handicaprådgivningen bl.a. efter servicelovens § 85 om socialpædagogisk støtte. En del af sagerne blev hjemvist af Ankestyrelsen med den begrundelse, at den faglige vurdering skal underbygges med flere faktuelle oplysninger. Her går forvaltningen efter det oplyste i dialog med Ankestyrelsen for at sikre, at sagerne bliver tilstrækkeligt oplyst, hvilket borgerrådgiveren anser for at være et vigtigt skridt.

Danmarkskortet for børnehandicapområdet viser en omgørelsesprocent på 62 procent, hvilket er højere end landsgennemsnittet på 49 procent. Her er der sket en stigning i omgørelser på 26 procentpoint fra 2021 til 2022. Det er primært sager vedrørende servicelovens § 41 om merudgifter og servicelovens § 42 om tabt arbejdsfortjeneste, der ifølge forvaltningen er årsag til stigningen.

På området tabt arbejdsfortjeneste er det ifølge forvaltningens oplysninger især sagsbehandlingen af et enkelt sagsforløb, der har ført til flere hjemvisninger i samme sag og dermed en høj omgørelsesprocent.

Forvaltningerne har oplyst, at udviklingen i klagesager følges tæt af forvaltningerne, og der er

løbende i 2022 og 2023 igangsat målrettede tiltag for at styrke kvalitetssikring og kompetencer i sagsbehandlingen.

Disse tiltag og handleplaner er ifølge forvaltningen bl.a. undervisning af medarbejderne og tiltag, der tydeliggør borgerblikket, f.eks. i Børne- og Kulturforvaltningen særskilte forløb med familier, der udgjorde en væsentlig andel af klagesagerne i 2022.

Social- og Sundhedsforvaltningen har oplyst, at der bl.a. er indført ugentlige faglige møder for sagsbehandlerne med fokus på sagssparring og kvalitetssikring af klagesager samt afholdelse af individuel sagsgennemgang med leder.

### Borgerrådgiverens kommentarer

Borgerrådgiveren vil følge op på, om handleplan og tiltag har effekt for omgørelsesprocenten og om nødvendigt komme med forslag til, om handleplanen bør justeres.

Borgerrådgiveren ønsker at udtrykke bekymring for stigningen og udviklingen i omgørelsesprocenten for klagesager på det samlede socialområde og børnehandicapområde i 2022 sammenlignet med 2021 og vil følge udviklingen.

### 5.3.2. Afrapportering til fagudvalg af klagesager i 2023

Også i 2023 har der været kvartalsvis afrapportering til fagudvalgene af klagesager, herunder af omgørelsesprocenter, for henholdsvis Børne- og Kulturforvaltningen, Social- og Sundhedsforvaltningen samt for Økonomiudvalget som fagudvalg i klagesager for Center for Politik, Styling og Udvikling og for Byplan og Landskab.

Komplette oversigter over antallet og karakteren af Ankestyrelsens afgørelser på forvaltningsområder findes på kommunes hjemmeside under "Politik", "Dagsordener og referater".

I beretningens kapitel 7 og 8 er nogle af klagesagerne, tendenser og mønstre omtalt ud fra de sager, borgerrådgiveren er orienteret om.

## 5.4. Sagsbehandlingstider og administrationen af disse

Borgerrådgiveren har i 2023 modtaget flere henvendelser fra borgere om langvarig sagsbehandlingstid, manglende offentliggørelse af sagsbehandlingstider på kommunens hjemmeside, manglende orientering om sagsbehandlingstidens længde og tvivl om måden, som sagsbehandlingstiden er beregnet på.

Kommunen skal ifølge lovgivningen på de enkelte sagsområder fastsætte frister for, hvor lang tid, der må gå fra modtagelsen af en ansøgning, til afgørelsen skal være truffet.

Forvaltningerne har løbende i 2023 offentliggjort sagsbehandlingstider og har arbejdet med dette i en længere periode. Se sagsbehandlingstider her [Se kommunens sagsbehandlingstider](#)

Borgerrådgiveren skal bemærke, at sagsbehandlingstiden efter retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, som udtalt af Ankestyrelsen, skal beregnes således, at ansøgningstidspunktet er starttidspunktet for fristen, og afgørelsestidspunktet er sluttidspunktet. Borgerrådgiveren er desværre mødt med andre opfattelser i nogle dele af forvaltningerne.

Ankestyrelsen har udtalt, at da fristen regnes fra ansøgnings- til afgørelsestidspunktet, indgår kommunens sagsoplysning også i sagsbehandlingstiden, og at en kommune derfor ikke kan stille krav om, at sagen skal være "fuldt oplyst", før den udmeldte sagsbehandlingsfrist begynder at løbe. Borgerrådgiveren har italesat dette over for forvaltningerne i 2023.

Borgerrådgiveren har set kvitteringsbreve i et standardbrev fra en forvaltning, der kunne læses således, at fristen først løb, når sagen er "fuldt oplyst" eller var "tilstrækkeligt" oplyst. Dette er efter det oplyste blevet ændret til en retvisende tekst.

Af vejledningen til retssikkerhedsloven henledes opmærksomheden desuden på følgende:

*"Hvornår begynder en frist at løbe?"*

39. Det fremgår af § 3, stk. 2, at fristen regnes fra det tidspunkt, hvor myndigheden har modtaget en ansøgning, og omfatter tiden, indtil afgørelsen er truffet.

*Skriftlig besked*

40. Hvis myndigheden ikke kan træffe en afgørelse inden for den frist, som myndigheden har fastsat, skal ansøgeren skriftligt have dette at vide, og myndigheden skal oplyse, hvor lang tid borgeren kan forvente, at der vil gå, før myndigheden kan træffe en afgørelse.

Hvis myndigheden ikke kan træffe en afgørelse, f.eks. fordi der mangler visse lægelige oplysninger, kan myndigheden opfylde kravet ved at oplyse borgeren om, at der vil blive truffet afgørelse, når ansøgeren eller myndigheden har fremskaffet de manglende lægelige oplysninger.

*I nogle tilfælde kan man forudse, at der skal fremskaffes en del oplysninger, inden sagen er klar til afgørelse. I sådanne tilfælde er det ofte umuligt at sige noget præcist om, hvor lang tid der vil gå, før der kan træffes en afgørelse. Myndigheden kan i disse tilfælde oplyse borgeren om, hvor langt sagen er, og at afgørelsen ikke kan træffes, før oplysningerne er fremskaffet."*

Borgerrådgiveren anbefaler, at der ved internt ledelsestilsyn, egenkontrol eller lignende i sagsstammerne i forvaltningerne følges bedre op på, om sagsbehandlingsfrister overholdes, f.eks. ved hjælp af mere systematiseret og leddrevet statistik. Se også kapitel 3 om anbefalinger.

Teamledelsen skal også have fokus på at tilrette administration af medarbejdernes mail ved sygdom, så borgerhenvendelser ikke strander og medfører langvarig sagsbehandlingstid.

Overordnet kan det i øvrigt bemærkes, at hvis forvaltningen foretager den lovpligtige genvurdering af en påklaget afgørelse umiddelbart efter, at klagen er modtaget, vil dette kunne reducere den samlede klagesagsbehandlingstid.

## 5.5. Sagens oplysning (officialprincippet)

Efter det såkaldte officialprincip skal sagerne oplyses "tilstrækkeligt" af myndigheden. Konkret indebærer dette, at myndigheden har ansvaret for at oplyse sagen tilstrækkeligt og indhente alle relevante oplysninger i en sag, før afgørelsen træffes, så sagsforberedelsen har været forsvarlig. I sager, der rejses af en borger gennem en ansøgning, vil det ofte påhvile borgeren selv at skaffe en række af eller alle de nødvendige oplysninger. Officialprincippet forpligter myndigheden til aktivt at sikre, at oplysningerne bliver indsamlet og kontrolleret.

Hvad der skal indhentes i en sag, kan kommunens sagsbehandlere blandt få hjælp til at afdekke i interne sagsgang og guider tilgængelige i it-systemer om informationssøgning.

Borgerrådgiveren har modtaget flere henvendelser fra borgere, der mener, at deres sag ikke er tilstrækkeligt og korrekt oplyst. Denne observation underbygges af Ankestyrelsens omgjorte afgørelser omtalt i afsnit 7.1.11., 8.1.4. og 8.1.5.

Borgerrådgiveren anbefaler, at Social- og Sundhedsforvaltningen og Familieafdelingen arbejder videre med at finde det rette niveau for sageres oplysning afhængig af sagstype, f.eks. ved bedre brug af de arbejdsgange og guider for sagstyperne, der indeholdes i de it-systemer til juridisk informationssøgning, som stilles til rådighed for alle medarbejdere.

Der er også tale om en balancegang i forhold til at overoplyse sagerne, så de trækker i langdrag mod behandling i f.eks. rehabiliteringsteamet og i forhold til korrekt og tilstrækkelig sagsoplysning, inden afgørelsen træffes. Forvaltningen skal arbejde videre med at ramme denne afvejning bedst muligt, men borgerrådgiveren anerkender, at det kan være en svær afvejning.

Borgerrådgiveren er opmærksom på, at forvaltning og borger naturligvis kan være uenige om omfanget og karakteren af borgerens helbredsmæssige gener. Borgerrådgiveren har haft henvendelser, hvor borgeren mener, at forvaltningens administrative medarbejdere selv har foretaget en sundhedsfaglig vurdering. Her skal

forvaltningen afklare disse tvivlsspørgsmål ved henvendelse til en sundhedsperson.

## **5.6. Tværgående tiltag i forvaltningerne af betydning for retssikkerheden, progression i borgersagerne og koordinering**

Sammenhængende borgerforløb er et strategisk prioriteret fokusområde for direktionen i 2024 og har været undervejs med en testfase fra november 2023. Borgerrådgiveren har noteret sig følgende fra ledelsen og vil følge initiativet nøje i 2024:

*”Borgerne får ikke altid en tilstrækkelig koordineret og helhedsorienteret indsats. Vi implementerer derfor en ny organisatorisk samarbejdsmodel, som skal understøtte kulturændringen og det tværfaglige samarbejde på ledelses- og medarbejderniveau. Vi har fokus på at afdække, om samarbejdsmodellen forudsætter ændringer af vores styring, og om tilgangen skaber værdi for borgerne.”*

Målgruppen for sammenhængende borgerforløb er oftest borgere med flere indgange til kommunen.

Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen afprøver sammenhængende borgerforløb. En gruppe medarbejdere afprøver rollen som tovholder i en ny mødeform, der skal give borgeren mere indflydelse og styrke et tidligt tværgående samarbejde.

Borgeren skal konkret profitere af et sammenhængende borgerforløb, hvorfor forløbet skal tage udgangspunkt i borgerens håb, ønsker og drømme.

## 6. Henvendelser i 2023

Der har i 2023 været i alt **403** henvendelser til borgerrådgiveren. I 2022 var der til sammenligning 372 henvendelser til borgerrådgiveren.

Der er her alene medregnet henvendelser til borgerrådgiveren og således ikke medregnet henvendelser alene rettet mod kommunens databeskyttelsesrådgiver (DPO).

Af disse i alt 403 henvendelser i 2023 gav **108** henvendelser anledning til at tage en sag nærmere op til behandling, svarende til (oprundet) 27 procent af sagerne.

Disse 108 henvendelser fordeler sig ud fra deres primære tilhørsforhold overordnet således inden for kommunens forvaltninger:

Beskæftigelses- og Socialafdelingen	61
Psykiatri- og Handicapafdelingen	13
Sundhed og Rehabilitering	5
Familieafdelingen	18
Dagtilbudsområdet	2
PPR og Skoleområdet	2
Byafdeling og Byggesag	5
Miljøafdeling	2

I kapitlerne 7, 8 og 9 for de enkelte forvaltningsområder er de statistiske oplysninger uddybet og med kommentarer.

### 6.1. 2023 sammenlignet med 2022

Der ses en mindre stigning i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren på cirka **8** procent i 2023 forhold til 2022.

I 2022 tog borgerrådgiveren cirka 25 procent af sagerne op til nærmere behandling.

### 6.2. Når en sag tages op til nærmere behandling

Definitionen af, hvornår en henvendelse giver anledning til nærmere behandling, er stadig uændret i 2023 i forhold til tidligere år.

Det vil sige, at der er tale om en henvendelse, hvor forvaltningen bliver bedt om uddybende oplysninger om henvendelsen, eller hvor borgerrådgiveren går i mere intensiv dialog eller sagsbehandling af en vis tyngde med forvaltningen/borgeren om henvendelsen.

### 6.3. Henvendelsernes behandling

Borgerrådgiveren anvender en tilsvarende statistisk registreringspraksis som ses anvendt af andre borgerrådgivere.

Borgerrådgiveren kategoriserer behandlingen af alle henvendelser på bl.a. disse hovedkategorier:

- Vejvisningshjælp til borgeren, så borgeren kan komme videre
- Kontakt til/videreformidling til forvaltningen
- Vejledning/rådgivning af borger
- Hjælp til klageprocesser og andre processer
- Undersøgelser

En borger kan naturligvis henvende sig til borgerrådgiveren flere gange i løbet af et år. Det anslås, at mindre end 15 procent af henvendelserne kommer fra borgere, der har henvendt sig tidligere.

Der er også tilfælde, hvor borgere kontakter borgerrådgiveren flere gange om samme henvendelse, uden at der er noget nyt. Dette registreres som udgangspunkt som én og samme henvendelse.

## 7. Social- og Sundhedsforvaltningen

I 2023 har **79** henvendelser (ud af de 108 henvendelser taget op til nærmere behandling som nævnt i kapitel 6) fra Social- og Sundhedsforvaltningens sagsområde, som er det største område, givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen eller borgeren. Det vil sige, at disse henvendelser er taget op til behandling af borgerrådgiveren.

**61** henvendelser vedrørte som nævnt i kapitel 6 Beskæftigelses- og Socialafdelingen (forkortet til BSA), hvor bl.a. jobcentrets funktioner, Ungeenheden, sygedagpenge, kontanthjælp og enkeltydelser, rehabiliteringsforløb, fleksjob og førtidspension hører under.

**13** henvendelser vedrørte Psykiatri- og Handicapafdelingen.

**5** henvendelser vedrørte Sundhed- og rehabilitering.

Fordelingen af henvendelser til de enkelte enheder ligger forholdsvis tæt op ad fordelingen af henvendelser i 2022, hvor også hovedvægten af henvendelserne lå under BSA.

Som nævnt varetager BSA som den største enhed i forhold til borgerkontakt en række centrale lovområder med stor borgerkontakt og mange afgørelser af stor betydning for borgerne. Derfor er det ikke overraskende, at de fleste henvendelser vedrører BSA.

Sagerne vedrørende BSA spænder over de fleste ansvarsområder, som BSA har. En hel del sager har også i 2023 har drejet sig om kontanthjælp/ydelsesenheden og også om progression i borgers sagen i jobcenteret. Få sager har drejet sig om tilbud eller sanktioner overfor job- og aktivitetsparate borgere og nogle sager har omhandlet sygedagpenge. Ganske få sager har hørt til Ungeenheden eller Råd og Indsats.

Flere henvendelser vedrørende jobcenteret har vedrørt manglende og/eller forsinket oplysning af sagen, hvor borgeren kontakter borgerrådgi-

veren, fordi der f.eks. ikke er indhentet relevant lægeligt materiale, trods borgeren gentagne gange har bedt om det. Nogle henvendelser vedrører, at borgeren mangler ordentlig forklaring på, hvorfor der fortsat skal iværksættes praktikker, eller at disse praktikker opleves so irrelevante for borgeren. Nogle henvendelser vedrører fortsat ifølge borgeren manglende journalisering og overholdelse af notatpligt.

I forhold til Psykiatri- og Handicapafdelingen drejer sagerne sig især om merudgifter efter servicelovens § 100 og i den forbindelse langvarig sagsbehandlingstid, manglende inddragelse af borgerens synspunkter, manglende besvarelse af spørgsmål fra borgeren, manglende journalisering og om manglende aktindsigt.

Borgerrådgiveren har i sager om ansøgning om enkeltydelser i henhold til aktivloven fået henvendelser fra borgere om sagsbehandlingstider, der overskrides, og manglende orientering om, hvornår der træffes afgørelse.

Borgerrådgiveren har i Jobcenter og Indsats i andet halvår af 2023 set mange gode tiltag. Antallet og karakteren af henvendelser til borgerrådgiveren om f.eks. manglende aktindsigt, manglende partshøring eller andre sagsbehandlingsfejl samt manglende svar er faldet i 2023. Tungere sager, der har været undervejs længe og med borgerrådgiverens inddragelse, er afklaret eller konkret på vej mod afslutninger. Dette er meget positivt.

### 7.1. Udvalgte sager og tiltag på Social- og Sundhedsforvaltningens område

#### 7.1.1. Rehabiliteringsforløb – sagsbehandling op til beslutning og iværksættelse af forløb

Flere sager hos borgerrådgiveren har vedrørt borgers oplevelse af, at forelæggelse for og/eller behandling i rehabiliteringsteamet trækker unødvendigt ud.

Henvendelserne vedrører i særdeleshed vurderingen af, om borger overhovedet skal have sin sag for rehabiliteringsteamet, men også længden og karakteren af forberedelsesfasen, inden sagen kommer for med en mødedato.

Borgerrådgiveren har haft henvendelser, hvor borger har oplevet, at møderne er aflyst, efter en mødedato har været udmeldt, hvilket har skabt frustration for borgeren grundet håbet om snarlig afklaring.

Ligeledes har borgerrådgiveren fået en del henvendelser om rehabiliteringsteamets rolle og opgaver, hvor borgeren har behov for en nærmere forklaring. Borgerrådgiveren har hjulpet til med dette.

Forvaltningen kan overveje at udarbejde yderligere oplysningsmateriale til borgeren og evaluere mere på processerne i forhold til, hvornår en sag er tilstrækkeligt oplyst og klar til rehabiliteringsteamet.

### **7.1.2. Vejledningsforpligtelsen og generel information til offentligheden**

En udvidet vejledningspligt findes i retssikkerhedslovens § 5. Borgerrådgiveren har fået henvendelser, hvor borgeren ikke føler sig vejledt nok i forhold til alle de muligheder, der kan være for hjælp efter den sociale lovgivning. F.eks. om muligheden for at søge pension på det foreliggende grundlag eller om enkeltydelser.

Sagsbehandlerne skal efter § 5 også være opmærksomme på at pege på muligheder uden for det sociale system. Det kan være, f.eks. rådgivning og vejledning i andre myndigheder.

Borgerrådgiveren skal henlede opmærksomheden på, hvor vigtigt det er, at kommunens hjemmeside er opdateret med tilgængelig og korrekt information i forhold til tilbud. Borgerrådgiveren har f.eks. fået en henvendelse vedrørende forældet og misvisende information på hjemmesiden om muligheden for at få hjælp fra diætist. Dette er efterfølgende blevet rettet af forvaltningen.

### **7.1.3. Tilbagevendende opfølgingsmøder med teamledergruppen i jobcenteret og med chefgruppen i BSA**

Borgerrådgiveren har i 2023 haft tilbagevendende opfølgingsmøder med teamledergruppen i Jobcenter og Indsats, hvor der følgers op på sager, f.eks. kontanthjælpssager, sygedagpengesager, rehabiliteringsforløb og sager om afklaring af arbejdsevne, som borgerrådgiveren har været inde over.

Borgerrådgiveren har i 2023 haft løbende møder med chefgruppen i Beskæftigelses- og Socialafdelingen.

På møderne afstemmes forventninger til samarbejdet og konkrete sager. Disse møder fortsætter i 2024 og er værdifulde for samarbejdet.

### **7.1.4. Fleksløntilskud**

Borgerrådgiveren er gjort bekendt med, at der ved en intern gennemgang beklageligvis blev fundet fejl i beregninger af borgernes månedlige udbetaling af fleksløntilskud, og at de er forekommet siden etableringen af ordningen 01.01.2013 og frem til november 2022, hvor fejlene konstateredes.

Forvaltningen har taget situationen meget alvorligt og har siden, bl.a. med støtte fra et revisionsfirma, arbejdet på at sikre korrekt genberegning og planlægge udbetaling af fleksløntilskuddet til alle borgere, der er berørt af fejlene. Samtidig har forvaltningen oplyst, at der er udarbejdet arbejdsgange og redskaber, der sikrer korrekt beregning.

Borgerrådgiveren har med tilfredshed konstateret, at forvaltningen har håndteret den ulykkelige situation og løbende har fulgt op.

Borgerrådgiveren har over for forvaltningen meddelt, at borgerrådgiveren vil følge op på forvaltningens håndtering og justering af arbejdsgange og administrative procedurer samt sikre læring.

Borgerrådgiveren er i februar 2024 af forvaltningen gjort bekendt med, at forvaltningen er ved at afklare den retlige karakter af efterbetalingerne i samarbejde med Ankestyrelsen.

### 7.1.5. Ankestyrelsens praksisundersøgelse 2 om sanktioner

Ankestyrelsen har i april 2023 udgivet en rapport med resultaterne af en praksisundersøgelse af sager, hvor borgeren har fået en skærpet sanktion. Rapporten er behandlet af Økonomiudvalget 13.06.2023, punkt 15.

Gladsaxe Kommune bidrog med 2 sager til undersøgelsen, hvoraf Ankestyrelsen vurderede, at begge sager ville være blevet omgjort, hvis de var blevet anket grundet dels manglende tilstrækkelig begrundelse og manglende partshøring af borger.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen har oplyst, at de har forbedret arbejdsgange og har indledt samarbejde mellem Ydelse og Rådighed (sanktionsdelen) og Job og Indsats (kontakten til borgeren) for at forebygge fejl.

### 7.1.6. Nytænkning af beskæftigelsesindsatsen

I forbindelse med 2. delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen er der i Jobcenteret og Ungeenheden særligt fokus på den virksomhedsrettede indsats. Flere skal i praktik, løntilskud, lønnede timer med henblik på job. Hertil kommer fokus på uddannelse til opkvalificering af borgere, som har svært ved at finde fodfæste på arbejdsmarkedet.

Jobcenteret og Ungeenheden har fokus på den stigende ledighed og på at give den rette indsats til de ledige.

Borgerrådgiveren vil følge disse gode initiativer nøje, herunder i forhold til hvordan det kommer borgerne til gode og betydning for klager og tilfredshed med beskæftigelsesindsats og jobcenter.

### 7.1.7. Krav om værdig behandling

Opfølgning på værdig behandling er bl.a. behandlet af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 04.10.2023, punkt 2.

Borgerrådgiveren har med tilfredshed noteret sig bærende principper, som forvaltningen vil arbejde efter:

- Den enkelte borger er udgangspunktet
- Der skal være en tæt relation til og samarbejde med borgeren
- Indsatsen skal give mening og effekt for borgeren

Videre fremgår, at dette er mere konkret udfoldet i, at borgerne oplever at;

- blive mødt med tillid og en tro på, at de kan lykkes med at komme i arbejde
- formålet med den indsats, de tilbydes, er tydelig, og indsatsen er meningsfuld
- borgerne bliver imødekommet, lyttet til og mødt med venlighed
- medarbejderne gør sig umage med at kommunikere klart og tydeligt
- medarbejderne sørger for, at afgørelser og vurderinger bliver forklaret, så borgerne forstår dem.

Borgerrådgiveren vil også i 2024 sammenholde dette med resultaterne af KL's brugerundersøgelse nævnt i afsnit 7.1.8. og borgerrådgiverens egne oplevelser i mødet med borgerne.

### 7.1.8. KL's brugerundersøgelse om jobcentre og borgerrådgiverens oplevelser

KL har i efteråret 2023 gennemført en tværkommunal brugerundersøgelse på beskæftigelsesområdet, hvor Gladsaxe Kommune har deltaget. Undersøgelsen er behandlet af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.12.2023, punkt 10.

Undersøgelsen viser, at der er generel tilfredshed blandt borgerne. Undersøgelsens resultater er generelt set positive både for Gladsaxe Kommune og for de deltagende 13 kommuner samlet. På de fleste måleparametre ligger Gladsaxe lidt under gennemsnittet for alle de deltagende kommuner. En del af forklaringen kan ifølge forvaltningen sandsynligvis findes i en fejl i stikprøveudtagningen.



Undersøgelsen peger på forbedringspotentialer vedrørende borgerens oplevelse af mening og progression.

Undersøgelsen peger også på, at der er et klart forbedringspotentiale i forhold til borgernes oplevelse af, om indsatsen i jobcentret hjælper dem mod job/uddannelse. Her ses forbedringspotentiale for de deltagende kommuner samlet set, men særligt for Gladsaxe Kommune, som inden for dette tema generelt set ligger dårligere end gennemsnittet. Der ses et forbedringspotentiale i forhold til borgernes oplevelse af progression i forløbet i jobcenteret. Forvaltningen er opmærksomme på dette.

Forvaltningen har meddelt, at man vil arbejde videre med resultaterne af undersøgelsen, herunder i forhold til:

- Relationen mellem borger og sagsbehandler
- Styrket jobfokus

Borgerrådgiveren kan genkende dette billede i forbindelse med henvendelser, borgerrådgiveren har modtaget og har gjort sig den erfaring, at når borgerne udtrykker utilfredshed, skyldes det ofte relationen mellem borger og sagsbehandler.

Borgerne henvender sig ofte til borgerrådgiveren med en oplevelse af, at de ikke bliver *hørt og forstået* af sagsbehandler, at kommunikationen mellem borger og sagsbehandler mangler, og at der opstår misforståelser/delte meninger i sagen, hvor årsagen hertil ikke bliver afklaret.

### **7.1.9. Sammenhængende borgerforløb i Social- og Sundhedsforvaltningen**

Borgerrådgiveren har noteret sig det virkelig gode initiativ med implementering af sammenhængende borgerforløb på tværs af forvaltningerne. Læs nærmere om dette i afsnit 5.6.

### **7.1.10. Eftersendelse af klagepunkter og begrundelser for klagen til brug ved revideringen i påklagede afgørelser**

Borgerrådgiveren har været involveret i en sag i Handicaprådgivningen, hvor der blev juridisk afklaret et spørgsmål om partens adgang til at

eftersende uddybende klagepunkter til kommunens revurdering efter, at klagen rettidigt var indgivet.

Det blev af parten anført, at forvaltningsmyndigheden skal søge den rigtige afgørelse, hvilket også handler om at bruge de oplysninger, der efterfølgende kommer ind fra borgeren, hvorfor parten efter dialog med forvaltningen vurderedes at have denne adgang og ikke blot af forvaltningen kunne henvises til selv at skulle sende oplysningerne til Ankestyrelsen i stedet.

Handicaprådgivningen rettede efter længere dialog med borgerens repræsentant op således, at praksis blev ændret, og partens påstande og anbringender om denne adgang blev imødekommet.

### **7.1.11. Kommentarer til klagesager behandlet i Ankestyrelsen – mønstre og tendenser**

Nedenfor er omtale af tendenser og mønstre baseret på afgørelser, som borgerrådgiveren er gjort bekendt med i 2023 på Social- og Sundhedsforvaltningens område. Omtalen beror således ikke på oversigter med opgørelser af antal mv. forelagt udvalgene og er på den baggrund ikke sammenlignelig med oversigterne.

Ankestyrelsen har truffet flere afgørelser om, at kommunens afgørelse er hjemvist eller ændret, og/eller hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik af sagsbehandlingen. Disse sager vedrører overordnet ophør i sygedagpenge, fradrag eller ophør i kontanthjælp, afslag på merudgifter, socialpædagogisk støtte, hjælpemidler og botilbud samt egenbetaling eller tilbagebetaling i forbindelse med økonomisk hjælp og støtte.

Borgerrådgiveren er gjort bekendt med en del sager i 2023, hvor Ankestyrelsen enten har hjemvist eller ændret afgørelsen eller udtalt kritik af sagsbehandlingen. Herunder kan det fremhæves, at borgerrådgiveren er gjort bekendt med 55 såkaldt omgjorte afgørelser (dvs. hjemviste/tilbagesendte eller ændrede). Lidt under halvdelen af disse blev ændrede. Langt de fleste afgørelser blev stadfæstet, hvilket er positivt. Enkelte blev stadfæstet med kritik, f.eks. i forhold til at kommunen ikke har angivet korrekt retsgrundlag (lov og paragraffer).

Borgerrådgiveren har forståelse for, at antallet af omgjorte afgørelser skal sættes i perspektiv i forhold til det samlede antal afgørelser, forvaltningerne træffer, hvilket er mange. Uagtet dette skal der kontinuerligt arbejdes i med at undgå fejl og sættes fokus på at udrydde mønstre og tendenser, der er udtryk for fejlagtig sagsbehandling.

Fejl i den enkelte afgørelse kan have stor betydning for en borgers liv. Hertil kommer desuden mørketal, så nogle afgørelser med fejl måske ikke påklages af borgeren, men blot accepteres.

### **Overordnede mønstre i sagerne**

Borgerrådgiveren har noteret sig det mønster i sagerne, at de hjemviste og ændrede sager i 2023, især beror på utilstrækkelig og ikke-korrekt oplysning af sagerne (officialprincippet) samt uoverensstemmelse mellem kommunens opfattelse og borgerens opfattelse af væsentlige forhold, som ikke er blevet løst. Også derfor er korrekt og tilstrækkelig sagsoplysning en anbefaling som anført i kapitel 3.

### **Sygedagpenge og fradrag eller ophør i kontanthjælp**

Hovedparten af Ankestyrelsens afgørelser om hjemvisning eller ændring af sager om ophør eller fradrag i sygedagpenge eller kontanthjælp beror i det væsentligste på, at sagen er utilstrækkeligt oplyst (officialprincippet), og at begrundelserne for afslag eller beregningerne ikke var dækkende.

Der ses desuden i disse sager en gennemgående uoverensstemmelse mellem kommunens opfattelse og borgerens opfattelse af væsentlige forhold i sagen. Kommunen træffer i hoveddelen af disse sager afgørelse på baggrund af utilstrækkelig undersøgelse af borgers funktionsevne eller arbejdsevne samt konsekvensen af denne. Ankestyrelsen kritiserer kommunen for at træffe afgørelse om ophør eller fradrag med begrundelser, der ikke er dækkende.

Derudover var der flere sager, som vedrørte sygedagpenge og jobafklaringsforløb. Kritikken på sygedagpengeområdet relaterede sig primært til beregning af sygedagpengerechten.

### **Merudgifter, socialpædagogisk støtte, hjælpemidler eller botilbud mv.**

Hovedparten af Ankestyrelsens afgørelser om afslag på merudgifter, socialpædagogisk støtte, hjælpemidler eller botilbud beror i det væsentligste på, at sagen ofte var utilstrækkeligt oplyst (officialprincippet), for så vidt angår borgerens funktionsevne og konsekvensen af denne, og at begrundelser for afslag ikke er dækkende. Der ses desuden en gennemgående uoverensstemmelse mellem kommunens opfattelse og borgerens opfattelse af væsentlige forhold i sagen. Ankestyrelsen kritiserer kommunen for, at begrundelserne for at træffe afgørelse om afslag ikke var dækkende.

### **Egenbetaling eller tilbagebetaling i forbindelse med økonomisk hjælp eller støtte**

Hovedparten af Ankestyrelsens afgørelse om egenbetaling eller tilbagebetaling i forbindelse med økonomisk støtte beror i det væsentligste på, at sagen ofte er utilstrækkeligt oplyst (officialprincippet), for så vidt angår borgerens økonomiske situation, og at begrundelserne for afslag ikke er dækkende. Der ses desuden en gennemgående uoverensstemmelse mellem kommunens opfattelse og borgerens opfattelse af væsentlige forhold.

Kommunen træffer i hovedparten af disse sager afgørelse på baggrund af utilstrækkelig undersøgelse af borgers økonomiske situation med henblik på borgers mulighed for egenbetaling eller tilbagebetaling og med begrundelser, som ikke er dækkende.

### **Psykatri- og handicapområdet samt beskæftigelsesområdet**

På psykiatri- og handicapområdet er der primært tale om afgørelser om indsatser og hjælp, hvor afgørelserne ikke er truffet på baggrund af tilstrækkelig dokumentation (officialprincippet). I de hjemviste og ændrede sager kritiserer Ankestyrelsen, at der ikke var angivet retsgrundlag for afgørelsen, det vil sige der var manglende lovhenvvisninger. På beskæftigelsesområdet vedrørte hjemviste og ændrede sager bl.a. aktivlovens betingelserne for sanktionering eller ophør, herunder fradrag i og afslag på kontanthjælp og uddannelseshjælp eller tilbud.

## 8. Børne- og Kulturforvaltningen

I 2023 har **22** henvendelser fra Børne- og Kulturforvaltningens sagsområde givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen eller borgeren. Det vil sige er taget op til behandling af borgerrådgiveren.

**18** henvendelser vedrørte Familieafdelingen.

**2** henvendelser vedrørte henholdsvis PPR (Pædagogisk Psykologisk Rådgivning) og Skoleafdelingen.

**2** henvendelser vedrørte Dagtilbudsområdet.

Henvendelser vedrørende især Familieafdelingen har været konkrete enkeltstående sager og drejet sig om bl.a. opfølgning på beslutninger og manglende iværksættelse af tiltag. Nogle henvendelser vedrører fortsat manglende journalisering og overholdelse af notatpligt.

### 8.1. Udvalgte sager og tiltag på Børne- og Kulturforvaltningens område

Borgerrådgiveren har været inde over flere henvendelser fra forældre, som i forhold til deres barn har oplevet manglende koordinering af forskellige indsatser overfor deres barn. Der kan inden for kommunen være flere enheder i spil: Familieafdelingen, PPR, familierådgivningen, institutionstilbud, skole og i forhold til hjælpemidler tillige Psykiatri- og Handicapafdelingen og/eller Visitationen.

Borgerrådgiveren har også i 2023 været inde over sager i Familieafdelingen, hvor borgeren har efterlyst et dækkende (beslutnings)referat af mødet eller opdatering af en handleplan.

Borgerrådgiverne oplever, at borgerne har svært ved at forstå samarbejdet og faglig grænsedragning mellem bl.a. Skoleområdet og Familieafdelingen. Se også anbefaling i kapitel 3.

Forvaltningen skal fortsat blive bedre til at fortælle borgeren om samarbejdet og koordineringen i forvaltningerne samt trække interne

faglige grænser bedre op, f.eks. i interne arbejds gange.

#### 8.1.1. Sammenhængende borgerforløb i Børne- og Kulturforvaltningen

Borgerrådgiveren har noteret sig det virkelig gode initiativ med implementering af sammenhængende borgerforløb på tværs af forvaltningerne. Læs nærmere om dette initiativ i afsnit 5.6.

#### 8.1.2. Børnesagsbarometret

Gladsaxe Kommune indgik ej heller i 2023 i Ankestyrelsens undersøgelse om overholdelse af centrale lovkrav i serviceloven – det såkaldte børnesagsbarometer.

#### 8.1.3. Barnets Lov

Barnets lov trådte i kraft 01.01.2024. Loven er en væsentlig del af retssikkerheden for borgerne. Lovens formål er at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen og sikre, at børn og unge med behov for særlig støtte får den rette hjælp i tide. Loven samler reglerne om støtte og hjælp til børn og unge med behov for særlig støtte ét sted.

Borgerrådgiveren ser det som meget positivt, at forvaltningen løbende har arbejdet med implementeringen og dermed også vil kunne afdekke administrative udfordringer med loven i praksis.

Borgerrådgiveren anbefaler, at der i 2024 evalueres i forvaltningen på implementeringen, herunder om:

- 1) Sagsflow og proceskrav fungerer hensigtsmæssigt.
- 2) Tilrettelæggelsen af ressourcerne i sagerne er hensigtsmæssig.
- 3) Om to børne- og ungerådgivere på de mest komplicerede sager fungerer i praksis.

#### 8.1.4. Sager om tabt arbejdsfortjeneste

Borgerrådgiveren har i 2023 haft en del henvendelser vedrørende tabt arbejdsfortjeneste, hvor borgerne har været utilfreds med manglende overholdelse af sagsbehandlingsfrister, og især i forhold til indhentelse af relevante oplysninger. Det har bl.a. vedrørt:

- 1) Betingelser for at modtage tabt arbejdsfortjeneste
- 2) Beregning af tabt arbejdsfortjeneste (hvad kan og kan ikke medregnes)
- 3) Opfølgning og ophør af tabt arbejdsfortjeneste

Borgerrådgiveren har også fået borgerhenvendelser, hvor borgeren tilkendegiver, at der ikke er truffet afgørelse om ophør af tabt arbejdsfortjeneste, den er bare stoppet, og uden borgeren angiveligt var orienteret på forhånd.

Borgerrådgiveren har konstateret flere henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden på 6 uger ikke har været overholdt, og har set tilbagemeldinger fra Ankestyrelsen, hvor der er udtalt kritik af manglende overholdelse af sagsbehandlingstid. I en sag fra Ankestyrelsen var kritikken derudover gående på, at der ikke var lavet skriftligt notat af samtalerne.

Borgerrådgiverne har set tilfælde, hvor klagen går på, at borgeren ikke har fået besked om, hvornår borgeren så kunne forvente at få en afgørelse, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, 3. punktum:

*”Hvis fristen ikke kan overholdes i en konkret sag, skal ansøgeren skriftligt have besked om, hvornår ansøgeren kan forvente en afgørelse.”*

I den forbindelse skal borgerrådgiveren anbefale forvaltningen at skærpe opmærksomheden på overholdelse af fastsatte sagsbehandlingstider [Se kommunens sagsbehandlingstider](#)

På baggrund af borgerrådgiverens erfaringer foreslog borgerrådgiveren i 2023 en organisationsændring i Familieafdelingen på sagsområdet for bl.a. tabt arbejdsfortjeneste, så der er færre sagsbehandlere på området, som til gengæld er specialiserede på dette område og med

højere fokus på videndeling. Borgerrådgiveren har fået oplyst, at en organisationsændring er ved at blive implementeret.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen i højere grad anvender arbejdsgange og guider for sagsområderne, som er tilgængelige i it-systemerne for juridisk informationssøgning. Der findes her guides til sagsbehandling af f.eks. de nævnte punkter 1), 2) og 3).

#### 8.1.5. Kommentarer til klagesager behandlet i Ankestyrelsen – mønstre og tendenser

Borgerrådgiveren bliver løbende orienteret om afgørelser fra Ankestyrelsen på Børne- og Kulturforvaltningens og Familieafdelingens sagsområde, hvor Ankestyrelsen har truffet afgørelse om, at kommunens afgørelse enten er hjemvist, ændret eller har udtalt kritik af sagsbehandlingen, drejer det sig overordnet primært om afgørelser vedrørende tabt arbejdsfortjeneste eller vedrørende dækning af merudgifter ved forsørgelse af barn i hjemmet.

Nedenfor omtales tendenser og mønstre baseret på de afgørelser, borgerrådgiveren er gjort bekendt med i 2023. Omtalen beror ikke på oversigter med opgørelser af antal mv. for udvalgene og er på den baggrund ikke sammenlignelig med disse oversigter.

Borgerrådgiveren er gjort bekendt med 19 omgjorte afgørelser (dvs. hjemviste eller ændrede) afgørelser. Hjemviste sager vil typisk være udtryk for alvorlige fejl i sagsbehandlingen eller mangel på oplysninger.

Borgerrådgiveren kan genkende den af Ankestyrelsen anførte kritik i de borgerhenvendelser, borgerrådgiveren har fået.

Borgerrådgiveren ved, at forvaltningen løbende over året har arbejdet med at optimere sagsbehandlingen og anerkender dette som positive og konstruktive tiltag.

#### Overordnede mønstre i sagerne

Et mønster i sagerne er utilstrækkelig eller forkert oplysning af sagen i henhold til officialprincipet, det vil sige sagsbehandlingsreglerne for

oplysning af sagen, med deraf følgende fejl i begrundelserne i afgørelserne.

Dette bør være et opmærksomhedspunkt for Familieafdelingen. Se også kapitel 3 om anbefalinger.

### Tabt arbejdsfortjeneste

Lidt over halvdelen af afgørelserne omhandlede sager om tabt arbejdsfortjeneste og beror i det væsentligste på, at sagen var utilstrækkeligt oplyst (officialprincippet), og at begrundelserne for afslag eller beregningerne ikke var dækkende.

Der ses desuden en gennemgående uoverensstemmelse mellem kommunens opfattelse og borgerens opfattelse af væsentlige forhold, som heller ikke blev nærmere afklaret.

Kommunen vurderede i hoveddelen af de hjemviste og ændrede sager, at borger ikke opfyldte kriterierne for tabt arbejdsfortjeneste uden at have oplyst og undersøgt sagen i tilstrækkelig grad, hvortil Ankestyrelsens kritik lyder på, at kommunens begrundelser for at give afslag på ansøgningerne om tabt arbejdsfortjeneste i den forbindelse ikke var dækkende.

I hjemviste eller ændrede sager om tabt arbejdsfortjeneste har der primært manglet oplysninger, som skulle være tilvejebragt af kommunen. Disse oplysninger vedrører dels, om det er en konsekvens af barnets funktionsnedsættelse, at det passes i hjemmet, og at forælderen i den forbindelse kan bevilges tabt arbejdsfortjeneste og barnets helbredsoplysninger, herunder barnets funktionsevne, samt hvorvidt borgeren opfylder kriterierne for tabt arbejdsfortjeneste.

Kommunen skulle i den forbindelse have undersøgt barnets funktionsevne i forskellige sammenhænge f.eks. i institution samt barnets behov for støtte og behandling.

Kommunen skulle have undersøgt, hvorvidt borger opfyldte kriterierne for tabt arbejdsfortjeneste ved at indhente oplysninger om borgers funktionsniveau samt forholdt sig til barnets pasningsbehov i hjemmet.

### Medudgifter ved forsørgelse af barn i hjemmet

Lidt under halvdelen af afgørelserne omhandlede sager om merudgifter ved forsørgelse af barn i hjemmet og beror i det væsentligste på, at sagen var utilstrækkeligt oplyst (officialprincippet), og at begrundelserne for afslag ikke var dækkende.

Der ses desuden en gennemgående uoverensstemmelse mellem kommunens opfattelse og borgerens opfattelse af væsentlige forhold, som heller ikke blev nærmere afklaret.

Kommunens vurdering og borgerens vurdering af graden af behovet for pasning i hjemmet er oftest modstridende i sagerne, hvortil Ankestyrelsen kritiserer kommunen for ikke at have undersøgt behovet for pasning af barn i hjemmet i pågældende sag tilstrækkeligt og for, at begrundelserne for afslag på dækning af merudgifter ved forsørgelse af barn i hjemmet ikke var dækkende.

I hjemviste eller ændrede sager om merudgifter har der i hovedtræk manglet oplysninger om, hvorvidt pågældende udgift var en nødvendig merudgift ved forsørgelse af barnet i hjemmet, og om kommunen havde vurderet, om udgifterne oversteg minimumsbeløbet.

## 9. By- og Miljøforvaltningen

I 2023 har **7** henvendelser fra By- og Miljøforvaltningens sagsområde givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen eller borgeren. Det vil sige er taget op til behandling af borgerrådgiveren.

**2** henvendelser vedrørte Miljøafdelingen.

**5** henvendelse vedrørte Byafdelingen og Byggesag.

### 9.1. Udvalgte sager og tiltag på By- og Miljøforvaltningens område

Sagerne har haft meget forskellig karakter. Dels har der været tale om henvendelser til borgerrådgiveren om byggetilladelser, lokalplan og indrettelseshensyn, partsstatus i nabosag, nabokonflikter vedrørende støj, mados samt om opførelse og bevaring af drivhuse samt placering af handicapparkering.

Borgerrådgiveren har modtaget flere henvendelser i løbet af året om naboforhold. Der har vedrørt mere generelle støjproblemer, støj fra varmepumpe, hegnsproblematikker og spørgsmål om, hvordan man får tilvejebragt dialog med naboen om forholdene.

Borgerrådgiveren har været involveret i en sag, hvor en grundejerforening klagede over støj og gener fra et nærliggende skovområde til grundejerforeningen, hvor nogle personer havde taget langvarigt ophold. Borgerrådgiveren gik i dialog med forvaltningen og anbefalede møder med forvaltningen med afklaring af, hvor behandlingen af de forskellige gener hørte til, idet noget ikke var kommunale anliggender.

På kommunens hjemmeside er der nu efter borgerrådgiveren anbefaling i 2021 og 2022 informationer og råd om bl.a. naboklager og konflikthåndtering [Læs informationer og råd om bl.a. naboklager og konflikthåndtering](#)

Der oplyses også på hjemmesiden om begrænsninger i forhold til, at kommunen kan agere i

sager om nabostrid, og der er information om relevante mailadresser, hvis der er behov for at kontakte forvaltningen.

Borgerrådgiveren er løbende blevet gjort bekendt med klagesager fra 2023 på bl.a. byggesagsområdet.

Nogle af henvendelserne til borgerrådgiveren vedrører, at borgeren efter længere tid endnu ikke har fået svar. Henvendelserne har også vedrørt, at borgeren hverken har fået bekræftelse på modtagelsen af henvendelsen eller besked om, hvornår borgeren kan forvente at få svar. I disse typer sager rykker borgerrådgiveren typisk forvaltningen.

## 10. Pejlemærker for 2024

Borgerrådgiveren vil følge konkret op på samtlige anbefalinger nævnt i kapitel 3.

Borgerrådgiveren har også fokus på disse pejlemærker:

- Borgerrådgiveren vil følge arbejdet med projektet "Alle elsker jura" og faglig kompetenceudvikling af medarbejderne (se kapitel 3 og afsnit 5.2.).
- Borgerrådgiveren vil følge arbejdet med implementeringen af Barnets Lov og i forhold til lovgivning på beskæftigelsesområdet (se kapitel 8 og 7) samt anden kommende lovgivning, herunder Ældreloven.
- Borgerrådgiveren vil følge op på erfaringerne med implementering af sammenhængende borgerforløb (se afsnit 7.1.9. og 8.1.1).
- Borgerrådgiveren vil arbejde med implementering af borgerrådgiveres nye regulativ i praksis (se afsnit 4.1.).

Borgerrådgiverens del af hjemmesiden i Gladsaxe Kommune:

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



*Smør- og Fedtmosen*

Gladsaxe Kommune  
Borgerrådgiver  
Rådhus Allé 7  
2860 Søborg

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