



GLADSAXE

Årsberetning 2024 fra borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune

Februar 2025





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 og læsevejledning	5
2. anbefalinger	6
2.1. Borgerrådgiverens brug af anbefalinger til forvaltningerne	6
2.2. Generelt til forvaltningerne - 2024	6
2.3. De enkelte forvaltninger - 2024	6
2.4. Opfølgning på anbefalinger fra 2023 og borgerrådgiverens kommentarer	6
3. Rammen for borgerrådgiverens arbejde.....	8
3.1. Formålet	8
3.2. Borgerhenvendelser prioriteres først	8
3.3. Mulighederne for at kontakte borgerrådgiveren.....	8
3.4. Arbejdsform.....	8
3.5. Borgerrådgiverens guide om borgerens rettigheder og samarbejdet med kommunen	9
3.6. Udvalgte aktiviteter i 2024	9
4. Retssikkerhed og procesretfærdighed	10
4.1. Borgerdialogen	10
4.2. Undervisning, læring, sparring og kompetenceudvikling	11
4.3. Afrapportering af Danmarkskortet 2023	12
4.4. Afrapportering til fagudvalg om klagesager i 2024	12
4.5. Sagsbehandlingstider	12
4.6. Sagens oplysning (officialprincippet)	13
4.7. Sammenhængende borgerforløb.....	13
4.8. Hvornår er vejledning blot vejledning og ikke en bindende afgørelse?	13
4.9. Procesretfærdighed.....	14
5. Henvendelser i 2024.....	16
5.1. Sammenligning af år	16
5.2. Nærmere behandling	16
5.3. Kategorier og mægling	16
5.4. Opgørelsesmetode	16
6. Social- og Sundhedsforvaltningen	17
6.1. Borgerservice, Unge og Beskæftigelse	17
6.2. Sociale Tilbud og Indsatser	19
6.3. Sundhed og Rehabilitering	19
6.4. Tilbud til pårørende.....	19
6.5. Serviceniveau og kvalitetsstandarder	20
6.6. Handicapsagsbarometret 2023 om ledsagelse efter servicelovens § 97	20
6.7. Værdig behandling	20
6.8. Klagesager behandlet i Ankestyrelsen i 2024	20
7. Børne- og Kulturforvaltningen	22
7.1. Familie og Rådgivning.....	22
7.2. Skoleområdet	24

7.3. Vicedirektørens område og dagtilbudsområdet	24
7.4. Tværprofessionelle teams – Deltagelsesmuligheder for alle.....	24
7.5. Klagesager behandlet i Ankestyrelsen i 2024	24
8. By- og Miljøforvaltningen.....	26
8.1. Byafdelingen.....	26
8.2. Miljøafdelingen	27
8.3. Afgørelser fra Nævnenes Hus	27
9. Center for Politik, Styring og Udvikling	29
9.1. Opkrævningen	29
10. Pejlemærker for 2025.....	30

1. Forord og læsevejledning

Denne beretning fra borgerrådgiveren dækker perioden 01.01.2024 til 31.12.2024.

Beretningens omdrejningspunkt er borgerens oplevelse af *procesretfærdighed*. Det vil sige borgerens egen, subjektive oplevelse af sagsgangen fra start til slut. Borgerens oplevelse af procesretfærdighed må antages at styrkes, når sagsbehandlingen er juridisk korrekt, frister overholdes og kommunikationen med borgeren er tydelig. Det er også vigtigt, at forvaltningen sikrer, at borgeren forstår, hvad der er en bindende afgørelse, og hvad der er vejledning. Det er borgerrådgiverens antagelse, at oplevelsen af procesretfærdighed gør det nemmere at acceptere selv afgørelser, der går borgeren imod.

I kapitel 2 indledes med en gennemgang af anbefalinger. Borgerrådgiveren ser positivt på, at forvaltningerne har valgt konstruktivt at forholde sig til anbefalingerne i beretningen fra 2023 og er lydhøre over for forslag i forhold til konkrete sager og mere generelt.

I 2024 har borgerrådgiveren iværksat nogle nye tiltag, som er omtalt i afsnit 3.3. og 3.5. Et tiltag vedrører en midlertidig forsøgsordning, hvor man kan møde borgerrådgiveren uden tidsbestilling. Et andet tiltag vedrører, at borgerrådgiveren har udarbejdet en trykt guide om borgernes juridiske rettigheder, som derudover indeholder råd til, hvordan samarbejdet med kommunen lykkes bedst muligt. I guiden er det præciseret, at man som borger har et medansvar for, at samarbejdet lykkes.

I kapitel 4 er omtalt generelle aspekter af betydning for borgerens retssikkerhed og oplevelse af procesretfærdighed. I kapitel 5 er henvendelser til borgerrådgiveren overordnet omtalt (mønstre). I kapitlerne 6, 7, 8 og 9 er omtalt henvendelser relateret til de enkelte forvaltninger, hvor borgerens oplevelse af procesretfærdighed måske kan have været i spil. I kapitlerne 4, 6, 7, 8 og 9 er nævnt tiltag i forvaltningerne af positiv betydning for borgerens oplevelse af retssikkerhed og procesretfærdighed.

Bemærk, at kapitel 6, 7, 8 og 9 for hver enkelt forvaltning kan læses individuelt. Man kan blot læse et kapitel i sammenhæng med kapitel 2 om anbefalinger, afsnit 4.8. om kommunikation og 4.9. om procesretfærdighed for en mere sammenfattet forståelse af sagsbehandlingen og det specifikke sagsområde.

Borgerrådgiveren modtager typisk henvendelser, hvor en borger oplever, at noget kunne være bedre eller anderledes. Borgerrådgiveren hører ikke nødvendigvis fra borgere om alt det gode, der opleves i samarbejdet med forvaltningen. Når borgerrådgiveren modtager henvendelser, benyttes lejligheden ofte til at spørge ind til hvad, der fungerer godt i samarbejdet mellem borger og forvaltning. Det gode er der meget af, idet Gladsaxe Kommune fortsat står et rigtig godt sted, når det gælder kvalitet i sagsbehandlingen, god borgerkontakt og kommunikation.

Også i 2024 har borgerrådgiveren konstateret kompetent og korrekt sagsbehandling som primær fællesnævner i forvaltningerne, hvilket er meget positivt. Dette skal have stor ros. Der har også i 2024 været et godt og konstruktivt samarbejde mellem forvaltninger og borgerrådgiver med forståelse for hinandens roller og et fælles mål om at hjælpe borgerne, levere juridisk korrekt sagsbehandling og administrere lovgivningen.

Februar 2025

Henrik Bang Nielsen

Borgerrådgiver



2. anbefalinger

2.1. Borgerrådgiverens brug af anbefalinger til forvaltningerne

Borgerrådgiverens anbefalinger er anbefalinger – hverken mere eller mindre. Anbefalinger kan tage flere former, og fokus er i sidste ende borgerens retssikkerhed og oplevelse af procesretfærdighed. Kategorierne kan f.eks. vedrøre:

- Konkrete juridiske aspekter i sagsbehandlingen, som borgerrådgiveren i henhold til sit regulativ og sin tilsynsforpligtelse er forpligtet til at gøre opmærksom på.
- Konkrete tiltag i de enkelte forvaltninger om f.eks. brug af arbejdsgange, ledelsestilsyn og kommunikationsform.
- Generelle, herunder strategiske udviklings tiltag relateret til sagsbehandling og organisering i forvaltningerne.

Borgerrådgiveren har naturligvis fuld forståelse for, hvis forvaltningerne vælger at prioritere en anbefaling om f.eks. et generelt udviklingstiltag anderledes end anbefalingen. Det kan der jo være mange gode grunde til. Borgerrådgiveren hører gerne om baggrunden for sådanne beslutninger.

2.2. Generelt til forvaltningerne - 2024

Borgerrådgiveren anbefaler i beretningen for 2024 ligesom i 2023, at der fortsat i forvaltningerne er fokus på:

- Overholdelse af sagsbehandlingsregler, herunder bl.a. notatpligt, journaliseringspligt, vejledningspligt, krav til sagens oplysning og overholdelse af frister og sagsbehandlingstider.
- Læring og kompetenceudvikling i den form, der giver bedst mening, se afsnit 2.4. og 4.2.
- Brug af interne arbejdsgange og guider i de tilgængelige informationssystemer til sagsbehandlingsbrug.

- Brug af ledelsestilsyn i sagsstammerne.

Borgerrådgiveren anbefaler derudover, at forvaltningerne har fokus på tydelighed i kommunikationen i forhold til, om noget f.eks. er vejledning eller en afgørelse. Se afsnit 4.8.

2.3. De enkelte forvaltninger - 2024

Nogle sager er løst konkret med borger og forvaltning, og sagen er afsluttet, eventuelt med forslag til forvaltningen.

I beretningens kapitel 4 og i kapitlerne for de enkelte forvaltninger er der også anført enkelte forslag rettet mod konkrete fagområder. Se venligst disse forslag de pågældende steder.

Derudover har borgerrådgiveren nedenstående mere overordnede anbefalinger i 2024:

Social- og Sundhedsforvaltningen

Følgende er ikke en egentlig anbefaling, det er mere et løbende opmærksomhedspunkt: At Jobcentret fortsat arbejder med tydelighed over for borgeren om, hvad næste skridt i sagen er, herunder også hvilke tilbudsmuligheder, som borgeren skal have eller kan få.

Det er oplyst, at forvaltningen har fokus på progression og har iværksat interne kompetenceforløb, hvilket er omtalt i afsnit 6.1. under *”Jobcenter og Indsats”*. Dette er meget positivt.

By- og Miljøforvaltningen

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen arbejder med fokus på forvaltningsretlige krav til sagsbehandlingen og god forvaltningsskik samt overvejer bedre brug af brevkoncepter og interne arbejdsgange. Se også afsnit 2.4. under *”Brug af interne arbejdsgange og redskaber til juridisk informationssøgning”*.

2.4. Opfølgning på anbefalinger fra 2023 og borgerrådgiverens kommentarer

Midtvejsstatus for anbefalingerne i borgerrådgiverens beretning for 2023 er behandlet i Byrådet 18.12.2024, punkt 9. Borgerrådgiveren

finder det positivt, at forvaltningerne har forholdt sig til disse anbefalinger.

Borgerrådgiveren har nedenstående kommentarer til forvaltningernes arbejde med anbefalingerne fra beretningen i 2023 knyttet op på anbefalingernes overordnede kategorier:

E-læring og læringsinitiativer

Kompetenceudvikling kan opnås gennem forskellige metoder. E-læring er blot én af dem. Borgerrådgiveren satte i 2023 spot på muligheden for at bruge e-læring som supplement til fysisk undervisning i forbindelse med undervisning i juridiske emner på f.eks. beskæftigelsesområdet, familieområdet og generelt i grundlæggende forvaltningsret og sagsbehandling.

Af midtvejsstatus fremgår, at Social- og Sundhedsforvaltningen undersøgte muligheden for at indkøbe et specifikt system med en platform til e-læring, men systemet er ikke indkøbt, henset til bl.a. pris og andre muligheder, og da det primært var denne forvaltning, der havde interesse i det. Andre forvaltninger har også valgt andre former for nuværende. Det er oplyst, at e-læring allerede anvendes i andre kontekster af Social- og Sundhedsforvaltningen. Borgerrådgiveren respekterer naturligvis fuldt ud, hvis forvaltningerne ud fra en samlet vurdering af bl.a. økonomi og behov vurderer, at kompetenceudvikling af medarbejdere og ledere kan nås af anden vej end ved mere konsekvent brug af e-læring på bestemte platforme. Der er iværksat andre gode undervisnings- og kompetenceudviklingstiltag. Dette sikrer, at medarbejderne er rustet til at varetage deres roller og opgaver. Se f.eks. afsnit 4.2. og 4.7.

Det afgørende er ikke altid midlet (læringsformen), men derimod målet og resultatet (kompetenceudvikling). I andre sammenhænge er det omvendt, se afsnit 4.9.

Brug af interne arbejdsgange og redskaber til juridisk informationssøgning

Af midtvejsstatus fremgår, at Familieafdelingen er ved at opdatere arbejdsgange. Det fremgår, at Social- og Sundhedsforvaltningen arbejder med integrerede arbejdsgange. Dette er rigtig positivt. Borgerrådgiveren anbefaler, at By- og

Miljøforvaltningen inden udgangen af 2025 tager konkret stilling til værdien af brug guider og interne arbejdsgange på relevante fagområder.

Guider for mange sagsområder findes i de indkøbte værktøjer (Schultz Kommunekoncept). De kan med fordel suppleres med afdelingernes egne arbejdsgange. Brugen af arbejdsgange styrker kvaliteten i sagsprocesserne.

Overvågning og fastsættelse af sagsbehandlingstider – retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

Borgerrådgiveren har i januar 2025 fået oplyst, at Børne- og Kulturforvaltningen er ved at udvikle et dashboard, som følger tendenser i sagsbehandlingstiderne for bl.a. tabt arbejdsfortjeneste. Uden dette er det også vanskeligt reelt at vurdere, om sagsbehandlingsfrister overholdes, er realistiske eller eventuelt skal justeres. Se afsnit 4.5. og 7.1. Borgerrådgiveren anbefaler, at Social- og Sundhedsforvaltningen fortsat i ledelsestilsyn foretager stikprøver af sagsbehandlingstider og afsøger muligheder for at monitorere sagsbehandlingstider via data.

Ledelsestilsyn og sagsstammer

Af midtvejsstatus fremgår, at der i efteråret 2024 vil blive implementeret et nyt system for ledelsestilsyn fra Socialstyrelsen i Familieafdelingen. Særdeles positivt tiltag. Borgerrådgiveren anbefaler, at Familieafdelingen evaluerer på implementeringen inden udgangen af 2025.

Implementering af Barnets Lov

Børne- og Kulturforvaltningen oplyser, at det ikke har været muligt at nå at evaluere på implementeringen af Barnets lov i 2024. Borgerrådgiveren anbefaler, at evalueringen foretages inden udgangen af 2025. Se hertil borgerrådgiverens beretning for 2023, afsnit 8.1.3.

Koordinering af tværgående henvendelser

Af midtvejsstatus fremgår, at Børne- og Kulturforvaltningen med Byrådssekretariatet arbejder på en arbejdsgang for behandling af aktindsigter, og at bl.a. skabeloner til afgørelser lægges på Kompas. Borgerrådgiveren anbefaler, at arbejdet så vidt muligt (eller eventuelt dele af arbejdet) afsluttes inden udgangen af 2025. Tiltaget vil forbedre sagsgangene. Meget positivt.

3. Rammen for borgerrådgiverens arbejde

3.1. Formålet

Formålet med funktionen som borgerrådgiver er overordnet at bistå Gladsaxe Byråd med at sikre retssikkerheden for borgerne i Gladsaxe Kommune og styrke dialogen mellem borger og forvaltning. Derudover ser borgerrådgiveren et formål i at bringe generel læring og viden ind i organisationen med afsæt i erfaringerne fra de konkrete sager.

Alle vil gerne gøre deres bedste. Borgerne vil føle sig inddraget og lyttet til, og forvaltnings- og borgerrådgiverne vil gerne løse opgaven bedst muligt. Borgerrådgiverens opgave er efter bedste evne at medvirke til, at dette sker.

Borgerrådgiveren afleder sin kompetence fra kommunestyrelseslovens § 65 e og sit regulativ. [Regulativet kan læses her.](#)

3.2. Borgerhenvendelser prioriteres først

Regulativet giver borgerrådgiveren nogle redskaber, herunder i forhold til egen drift. Det skal dog altid være behandlingen af konkrete henvendelser, der har første prioritet. Det har det også været i 2024.

Borgerrådgiveren har efter nøje overvejelser valgt ikke at indlede egendriftundersøgelser med stikprøver i 2024. Begrundelsen er, at der ikke har kunnet konstateres et konkret behov ud fra en samlet vurdering af ressourceforbruget ved en undersøgelse og grundet kendskabet til afdelingernes praksis på fagområderne.

3.3. Mulighederne for at kontakte borgerrådgiveren

Hovedparten af henvendelserne til borgerrådgiveren skete også i 2024 telefonisk. 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 også mulighed for at bestille tid til et møde via kommunens hjemmeside under "Borgerrådgiver" via samme bookingsystem, som Borgerservice anvender. Borgerne kan også blot henvende sig og aftale en tid.

Som en forsøgsordning fra oktober 2024 kan man uden tidsbestilling møde borgerrådgiveren 1. og 2. torsdag i hver måned på Hovedbiblioteket i Gladsaxe. Der har indtil videre været nogle få besøgende. Borgerrådgiveren vil nu afsøge mulighederne for eventuelt at flytte ordningen til biblioteksfilialer.

Som en forsøgsordning, fra november 2024 vil borgerrådgiveren jævnligt i 2025 besøge værestedet Fundamentet for at møde brugerne der, og tilbyde hjælp. Det er aftalt med lederen af værestederne, at brugerne af både Fundamentet og Mødestedet orienteres forud om, hvornår borgerrådgiveren besøger Fundamentet.

3.4. Arbejdsform

Borgerrådgiverens arbejdsform er dialogbaseret både i forhold til borger og til forvaltning.

Med udgangspunkt i borgerens henvendelse og ofte borgerens fremsendelse af dokumenter til borgerrådgiveren indledes dialog med forvaltningen. Dette ofte først som mundtlig drøftelse og afhængig af omfang og karakter af sagen herefter på intern mail. Efter konkret aftale med borgeren indhentes sagsakter fra afdelingerne. Ofte retter forvaltningen umiddelbart op på eventuelle fejl og mangler.

I nogle tilfælde har borgere søgt borgerrådgiverens hjælp til at formulere en skriftlig klage. Dette har borgerrådgiveren hjulpet med.

Borgerrådgiveren har efter ønske fra såvel borgerne selv som Familieafdelingen samt Jobcenteret deltaget i møder som bindeled mellem forvaltning og borger. Se eventuelt afsnit 3.6., 3. dot. Muligheden for deltagelse på denne vis er hjemlet i borgerrådgiverens regulativ.

Der har i 2024 været en mindre stigning i forhold til tidligere år i antallet af disse møder,

hvor borgerrådgiveren har deltaget for at mægle, være bindeled mellem borger og forvaltning samt styrke relationen. Dette har vist sig at være nyttigt og tillidsskabende.

Borgerrådgiveren har 01.09.2024 ansat en ny studentermedarbejder 15 timer ugentligt til at hjælpe med administrative opgaver og sagsbehandling, da den tidligere studentermedarbejder stoppede efter afsluttet studie.

3.5. Borgerrådgiverens guide om borgerens rettigheder og samarbejdet med kommunen

Borgerrådgiveren har i 2024 udarbejdet en trykt guide. Guidens formål er også at understøtte borgerens retssikkerhed og oplevelse af procesretfærdighed. [Læs guiden her.](#)

Guiden fremhæver rettigheder som retten til venlig og hensynsfuld dialog samt hurtig sagsbehandling. Den beskriver også forvaltningsretlige rettigheder som f.eks. retten til partsrepræsentant, partshøring samt at få begrundelse og klagevejledning.

Derudover understreger guiden borgerens eget ansvar i samarbejdet med kommunen:

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

3.6. Udvalgte aktiviteter i 2024

- Borgerrådgiveren har i marts 2024 på et møde drøftet borgerrådgiverordningen med

Udsatterrådet. Med Udsatterrådet blev det særligt drøftet, hvordan Udsatterrådet kan bidrage til at udbrede kendskabet til ordningen og forskellige måder, som borgerrådgiverens hjælp kan tilrettelægges individuelt på for den enkelte.

- Borgerrådgiver har på møder drøftet ordningen med Handicaprådet og Seniorrådet.
- Borgerrådgiveren har i april 2024 deltaget i et 3-dage (21 lektioner) langt kursus i Mediation og Konfliktmægling via DJØF. Kurset har givet viden om at rådgive og vejlede i konfliktsituationer, styring af processer og forståelse for procesretfærdighed (afsnit 4.9.). Fokus er situationer, hvor en konflikt er under optrapning i borgerens møde med forvaltningen, og hvor borgerrådgiveren vil kunne medvirke som konstruktivt bindeled.
- Borgerrådgiveren har i maj 2024 fortalt om borgerrådgiverordningen i relation til Værebørådgivningen, Social Balance og har besøgt værestedet Fundamentet i november 2024 for at møde brugerne der.
- Borgerrådgiveren deltog i august 2024 i Gladsaxedagen.
- Borgerrådgiveren deltager i faste dialogmøder med ledelsen i Jobcentret og Familieafdelingen. Dette for at sikre progression i sagerne, afstemme samarbejdet og drøfte faglige problemstillinger. Dette er velfungerende og konstruktivt.
- Borgerrådgiveren har overværet flere af byrådsmøderne i 2024.
- Borgerrådgiveren deltager i kvartalsvise dialogmøder med henholdsvis kommunaldirektør og borgmester samt deltager i møder i borgerrådgivernes eget netværk.

4. Retssikkerhed og procesretfærdighed

Borgerrådgiveren skal understøtte materiel retssikkerhed om lovhjemmel, lighedsprincippet og saglige principper samt understøtte processuel retssikkerhed om bl.a. vejledning, partshøring, sagsoplysning, klageadgang og overholdelse af sagsbehandlingsfrister.

Borgerrådgiveren bør sammen med forvaltningen understøtte og højne borgerens oplevelse af procesretfærdighed. Procesretfærdighed er borgerens egen, subjektive oplevelse af sagsgangen fra start til slut. Her spiller også god borgerdialog en rolle.

Måden forvaltningen gør tingene på, betyder mindst lige så meget som resultatet. Måden gør forskellen. Retssikkerhed og procesretfærdighed går hånd i hånd. Se afsnit 4.9.

I kapitlerne 5-9 er eksempler på sager, hvor borgerens oplevelse af procesretfærdighed i sagsbehandlingen måske har haft betydning for borgeren.

4.1. Borgerdialogen

Styrket Borgerdialog – i trygge hænder

Borgerrådgiveren ser meget positivt på nedenstående initiativ oplyst af Borgerservice, Unge og Beskæftigelse ved udgangen af 2024. Det fremmer og understøtter retssikkerheden og borgerens oplevelse af procesretfærdighed (se afsnit 4.9.):

”Overgang fra Styrket Borgerkontakt til Styrket Borgerdialog - i trygge hænder

Det tidligere koncept Styrket Borgerkontakt er erstattet af det nye koncept Styrket Borgerdialog - i trygge hænder. Undervisningen i dette er blevet en integreret i Borgerservice, Unge og Beskæftigelsesafdelingens grunduddannelse, hvilket sikrer, at alle medarbejdere får de nødvendige kompetencer fra start. Der har frem til nu været 145 medarbejdere og ledere igennem. Desuden er der udviklet et nyt dialogværktøj, som medarbejderne kan anvende for bedre at kunne stille spørgsmål og aktivt lytte til borgerens ønsker og behov. Dette værktøj understøt-

ter en mere dialogbaseret tilgang, har Levereglerne i Gladsaxe som omdrejningspunkt og højner kvaliteten i borgerkontakten.”

Se eventuelt borgerrådgiverens beretning 2022 afsnit 5.7. om Styrket Borgerkontakt vedrørende at håndtere klager og svære samtaler, så borgeren oplever at blive lyttet til og forstået. Metoden hjælper medarbejderne med at sikre, at de har spurgt og lyttet til borgerens ønsker og behov, inden de går til løsninger.

Telefonbetjening og Servicecenter

Borgerrådgiveren har i 2024 modtaget enkelte henvendelser primært om, at der ikke er blevet ringet tilbage. Forvaltningen har i december 2024 oplyst nedenstående til borgerrådgiveren om status på telefonpolitikken mv. Borgerrådgiveren er enig i det anførte nedenfor og har forståelse for udfordringerne. Det er positivt, at der kontinuerligt er fokus på god borgerrettet kommunikation:

”Henvendelserne til Servicecentret er af meget bred karakter, og omhandler blandt andet områderne beskæftigelse, sygedagpenge, ydelse, Integration, Unge, Pension og boligformidling. Henvendelserne handler om vejledning, afklaring, status, opfølgning, samt modtagelse af svar i partshøringssager.

Da der ofte er tale om sager hvor medarbejder har behov for at orientere sig i sagen, lave aftaler og har notatpligt, er henvendelserne af meget forskellig karakter og varighed, ligesom målgrupperne af borgerne kan have meget forskellige kompetencer og resurser, hvorved behovet for omhyggelighed og tydelighed i samtalerne er nødvendigt.

Det er derfor vanskeligt at opsætte mål for den enkelte samtale, da de kan variere fra et helt kort svar til fx en mere omfattende gennemgang af fx afgørelsesbreve til en borger. Medarbejderne skal udover almindelige kontorprogrammer og omstillingssystemet, desuden kunne benytte omkring 10 forskellige fagsystemer for de forskellige områder.

Servicecenterets mål for ventetid, er at opkald skal besvares indenfor 10 minutters ventetid, som vurderes at være rimeligt i forhold til at borgerne mødes af en engageret og kompetent medarbejder, der som oftest vil kunne give borgeren et tilfredsstillende svar eller løsning.

Servicecenteret har dog været udfordret på overholdelse af dette servicemål i 2024, grundet nedskæringer på beskæftigelsesområdet (Som følge af kommunernes medfinansiering af ordningen omkring Tidlig pension).

Servicecenteret har dog fortsat stort fokus på at overholde målet, og har -udover en opnormering på personalesiden- flere forskellige tiltag undervejs, som alle vil være med til at nedbringe den samlede ekspeditionstid, og dermed vil være med til at forbedre ventetiden."

4.2. Undervisning, læring, sparring og kompetenceudvikling

Der skal støbes et stabilt fundament, man som medarbejder kan stå på, så man også selv kan føle sig tryk ved sagsbehandlingens kvalitet. Et stabilt fundament styrker sikker drift, men fungerer også som fundament for udvikling. Det ved forvaltningerne godt, men det bør være et kontinuerligt fokus.

Borgerrådgiveren ser meget positivt på de undervisningstiltag og kompetenceudviklingstiltag, der er sat i værk, faciliteret og gennemført mange steder i forvaltningerne. Disse medvirker til, at medarbejderne kan føle sig trygge og sikre i deres roller. Se også afsnit 2.4. om tilbagemeldinger fra forvaltningerne vedrørende anbefalingerne fra 2023.

De forskellige tiltag synes at indebære at tænke mere proaktivt, opsøgende og forebyggende og ikke kun reaktivt og problemløsende. Meget positivt.

Generelt bør man i forvaltningerne arbejde med at "agere" i stedet for kun at "reagere".

F.eks. kan fremhæves et initiativ med fokus på ledelsesmæssige aspekter i forbindelse med jura i de forskellige dele af forvaltningerne.

Borgerrådgiveren kan tilslutte sig nedenstående tilgang i forhold til undervisning og kompetenceudvikling mv., som Byrådssekretariatet har oplyst til borgerrådgiveren:

"I 2024 har Byrådssekretariatet udviklet og afholdt målrettede forvaltningsretlig undervisning for nye administrative ledere, og opdateret de eksisterende obligatoriske juridiske grundkurser for administrative medarbejdere i kommunen. Alle administrative medarbejdere og ledere kan tilmeldes kurserne via Plan2Learn.

Kurserne har til formål at øge kompetencerne i Gladsaxe Kommune på områderne offentligretlig sagsbehandling og forvaltning ved at styrke embedsmandens værktøjskasse og øge kvaliteten af forvaltningernes sagsbehandling via fokus på kommunens opgave (hjemmel), et effektivt sagsflow (proceskrav), klare beslutningsprocesser (begrundelser og afgørelse) og bedre retssikkerhed for borgere og virksomheder (tydelige og korrekte afgørelser).

I 2024 har Byrådssekretariatet særligt rettet fokus mod emnet "jura og offentlige ledelse". Jura er en grundsten i drift, udvikling samt strategisk målstyring af offentlige virksomheder, og ledernes fokus på jura i hverdagen er afgørende for kommunen. Jura og offentlig ledelse er en videreudvikling af pilotprojektet "Alle elsker jura", der fokuserede på at skabe et enkelt juridisk redskab til brug i kommunens sagsbehandlende teams, og indsatsen skal understøtte ledernes opgaveløsning.

I 2025 vil Byrådssekretariatet udarbejde et værktøj til juridisk ledelse, som identificerer de væsentligste ledelsesudfordringer i offentlige myndigheder og kombineret dem med en række juridiske handlemuligheder. Værktøjet har til formål at skabe overblik over ledernes udfordringer og mulige løsninger, at lette faglig ledelse af sagsbehandlende teams, at lette opgaveløsning på tværs af organisationen og at gøre arbejdet med juridisk compliance i ledelseskæden enkel og tydelig.

Der er i 2025 bl.a. planlagt særlige ledelsesforløb i Børne- og Kulturforvaltningen, og sideløbende vil erfaringerne og arbejdsmetoderne fra

”Alle elsker jura” (ledere og medarbejdere) blive integreret som en fast del af Byrådssekretariatets løbende juridiske rådgivning af forvaltningerne.”

4.3. Afrapportering af Danmarks-kortet 2023

Afrapportering af danmarkskortet på socialområdet, børnehandicapområdet og voksenhandicapområdet 2023 for Gladsaxe Kommune blev forelagt Byrådet 18.12.2024, punkt 19.

Det fremgår, at Ankestyrelsen i 2023 på socialområdet (serviceloven) har behandlet 90 klagesager fra borgere i Gladsaxe Kommune, heraf blev 56 (52 procent.) stadfæstet, 5 (6 procent.) blev ændret og 38 (42 procent.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 48 procent, hvilket er højere end landsgennemsnittet på 39 procent. Denne samlede omgørelsesprocent er efter borgerrådgiverens vurdering høj.

Det er værd at fremhæve, at omgørelsesprocenten på voksenhandicapområdet var 0 set i forhold til et landsgennemsnit på 37 procent. Meget fint.

Omgørelsesprocenten på børnehandicapområdet var 63, hvilket er højere end landsgennemsnittet på 48 procent. Det er anført, at der på børnehandicapområdet er sket en stigning i omgørelser på ét procentpoint fra 2022 til 2023. Det er udelukkende sager vedrørende servicelovens § 41 om merudgifter og § 42 om tabt arbejdsfortjeneste, der udgør de omgjorte sager. Det er også anført, at der ses generelt et mønster i, at flere sager hjemvises af Ankestyrelsen med den begrundelse, at den faglige vurdering skal underbygges af flere faktuelle oplysninger. Netop dette mønster påpegede borgerrådgiveren i sin beretning for 2023. Borgerrådgiveren kan også genkende mønsteret i forbindelse med henvendelser og har drøftet det med ledelsen i Familieafdelingen også i 2024.

Tallene er imidlertid fra 2023, og der er iværksat gode, konstruktive tiltag efterfølgende. Det fremgår af udvalgssagen, at der er udarbejdet en handlingsplan for Børne- og Kulturforvalt-

ningen for at styrke sagsbehandlingen på områderne tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Se også kapitel 7.

Borgerrådgiveren vil følge udviklingen og fortsat drøfte den med ledelsen i forvaltningen.

4.4. Afrapportering til fagudvalg om klagesager i 2024

Også i 2024 har der været afrapportering til fagudvalgene af klagesager, men omfanget og kadencen for dette fremover har været drøftet i udvalgene. [Mere detaljerede oversigter over antallet og karakteren af Ankestyrelsens afgørelser på fagområderne findes på kommunes hjemmeside her.](#)

Ankestyrelsens afgørelser er indikator for, hvorvidt kommunens afgørelser har været juridisk korrekte, og om der er alvorligere sagsbehandlingsfejl. Borgerrådgiveren er især opmærksom på hjemviste sager og årsagen hertil, og om de afspejler mønstre, som borgerrådgiveren har kunnet se i henvendelserne. ”Omgjorte” sager opdeles i henholdsvis ”hjemviste” og ”ændrede/ophævede” sager.

4.5. Sagsbehandlingstider

Kommunerne er forpligtet til at fastsætte og offentliggøre sagsbehandlingsfrister. [Se Ankestyrelsens tilsynsudtalelse af 15.12.2023 her.](#)

Af tilsynsudtalelsen fremgår, at kommunen skal opgøre fristerne, så den udmeldte sagsbehandlingstid er den tid, der går med at behandle 80-90 % af den pågældende sagstype. Videre fremgår det, at der er tale om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid for pågældende sagstype.

Borgerrådgiveren har bemærket, at kommunens hjemmeside løbende bliver opdateret med oplysninger om sagsbehandlingstider på forskellige områder her: [Se sagsbehandlingstiderne her.](#)

Forvaltningen har revideret sagsbehandlingstiderne, hvor det har vist sig nødvendigt, hvilket også er et egentligt krav i henhold til tilsynsudtalelsen, så de afspejler den reelle sagsbehandlingstid. Der kan f.eks. henvises til Børne- og

Undervisningsudvalget 09.01.2025, punkt 3, omtalt i afsnit 7.1.

Forvaltningen bør helt klart overveje på hjemmesiden at tydeliggøre, hvordan beregningen af sagsbehandlingstiden sker, og at det er en gennemsnitstid samt oplyse nærmere om kravene til at give besked, hvis fristen ikke kan overholdes, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2.

4.6. Sagens oplysning (officialprincippet)

Officialprincippet kræver, at sagerne oplyses "tilstrækkeligt" af myndigheden. Hvad der skal indhentes i en sag, kan sagsbehandlerne få hjælp til i guider, som findes i kommunens systemer til informationssøgning (Schultz Kommunekoncept) og i interne arbejdsgange (i det omfang sådanne foreligger, hvilket der bør arbejdes med, at de kommer til).

Se også Ankestyrelsens afgørelser omtalt i kapitel 6 og 7 med omtale af hjemviste sager grundet ikke-korrekt sagsoplysning.

4.7. Sammenhængende borgerforløb

Målgruppen for sammenhængende borgerforløb er oftest borgere med flere indgange til kommunen og komplicerede forløb. Borgerrådgiveren har i 2024 modtaget en enkelt henvendelse fra en borger, der ønskede et forløb. Borgerrådgiveren drøftede ønsket med forvaltningen med afsæt i, hvad borgeren havde tilkendegivet.

Borgerrådgiveren har fulgt arbejdet med implementering af sammenhængende borgerforløb. Især er det positivt, at der i 2025 iværksættes læringsforløb for et større antal medarbejdere.

Borgerrådgiveren er enig i nedenstående status modtaget fra forvaltningen:

"Vi har i styregruppen for sammenhængende borgerforløb på baggrund af de forgangne pilotforløb besluttet at udbrede arbejdet med sammenhængende borgerforløb. Det betyder,

at vi forventer i 2025 at gennemføre læringsforløb for sammenlagt 500 medarbejdere i BKF [Redaktionel kommentar: Betyder Børne- og Kulturforvaltningen] og SSF [Redaktionel kommentar: Betyder Social- og Sundhedsforvaltningen]. Nogle af medarbejderne gennemgår alene en kort introduktion, som skal gøre dem bekendt med tilgangen i sammenhængende borgerforløb og klæde dem på til at være mødedeltagere i nogle af disse forløb. Andre medarbejdere gennemgår et regulært tovholderforløb, som skal klæde dem på til at fungere som tovholdere, herunder ift. facilitering af mødet med borgeren, det tværfaglige samarbejde og ikke mindst styrke tænkningen om at tage afsæt i borgerens ønsker og drømme. Herudover gennemføres der læringsforløb for ledere."

4.8. Hvornår er vejledning blot vejledning og ikke en bindende afgørelse?

Vejledningspligten generelt for offentlige myndigheder

Vejledningspligten har til formål at sikre, at borgerne får den nødvendige information og for at undgå misforståelser, der måske kan medføre et retstap for borgeren.

Definitionen på en afgørelse er derimod, at det er en udtalelse på et offentligretligt grundlag (f.eks. en lov) fra en offentlig myndighed til f.eks. en borger, som fastsætter, hvad der er (eller ikke skal være) gældende ret i et konkret tilfælde. Det skal gøres klart for borgeren, om det er en afgørelse, som borgeren så modtager.

En offentlig forvaltning skal i nødvendigt omfang yde vejledning og bistand til borgere, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

En offentlig forvaltning skal derfor være tydelig om, hvilken retlig karakter, kommunikationen til borgerne har. Forvaltningen skal naturligvis også selv være bevidst om, hvorvidt man rent faktisk ønsker at træffe afgørelse med den krævede hjemmel, eller om man vil vejlede.

Vejledningspligt i afgørelsessager er beskrevet i forvaltningslovens § 7, stk. 1, og en udvidet vejledningspligt i sociale sager findes i § 5 i retssikkerhedsloven, hvoraf fremgår, at kommunen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning.

Derudover er der vejledningspligt efter almindelige retsgrundsætninger og god forvaltnings-skik i sager om faktisk forvaltningsvirksomhed og i særregler i øvrigt.

Derudover skal man som medarbejder huske, at hvis man modtager henvendelser uden for sit fagområde, skal man guide borgeren videre i forhold til, hvor i kommunen vedkommende så kan få den rette hjælp.

Se også vejledningspligtens omfang i omtalen af Ankestyrelsens afgørelser under punkt 6.8. i forbindelse med afgørelser "på det foreliggende grundlag".

I afsnit 6.1. og 8.1. er omtalt svar til borgere, hvor borgeren blev i tvivl, om svaret reelt var en afgørelse og ikke vejledning. I 2022 så borgerrådgiveren et tilfælde i forbindelse med ansøgning om førtidspension på det foreliggende grundlag, hvor borgeren var i tvivl, om det reelt var et mundtligt afslag. Sagen er nævnt i beretningen for 2022, afsnit 7.14. Borgerrådgiveren har dog ikke modtaget tilsvarende henvendelser om førtidspension i 2023 og 2024.

Borgerrådgiveren har set mange forskellige typer af breve og svarformer. Forvaltningerne kan med fordel anvende standard brevkoncepter, som tilpasses afhængig af, hvad der skal besvares.

Forvaltningerne i Gladsaxe Kommune er generelt gode til at opfylde vejledningsforpligtelsen.

Kommunikationen til borgeren

Borgerrådgiveren har følgende anbefalinger, som borgerrådgiveren vil komme med også af præventive grunde:

- Vejledning må ikke være formuleret, så den får karakter af en afgørelse ved i sin sproglige udtryksform at fremstå som f.eks. et kategorisk afslag på en ydelse.
- Ved skriftlig kommunikation bør det tydeligt angives, om dokumentet er en afgørelse eller vejledning/svar på spørgsmål.
- Skriftlig vejledning vil efter behov kunne gives i form af en generel orientering om reglerne på det pågældende område, f.eks. på kommunens hjemmeside eller som en pjece, der udleveres til alle, der kontakter kommunen. Individuel skriftlig vejledning kan være som svar på borgerens spørgsmål, og hvor det tydeligt angives, at det er vejledning/svar, og så det ikke kan opfattes som en afgørelse.
- Ved mundtlig vejledning, bør forvaltningen gøre borgeren opmærksom på, at der alene er tale om vejledning, og at kommunen ikke på et senere tidspunkt er forpligtet til at træffe en afgørelse med et bestemt indhold. Tilmed skal man være meget opmærksom på sprogbrugen, man anvender, så borgeren ikke fejlagtigt tror, at det er en mundtlig afgørelse.
- Hvis mundtlig vejledning er et væsentligt sagsekspositionsskridt i en sag, hvor der vil blive truffet en afgørelse, skal kommunen snarest muligt gøre notat om vejledningen. Dette følger af offentlighedslovens § 13, stk. 2. I notatet bør vejledningens indhold og omfang angives. Det bør også fremgå af notatet, hvornår og i hvilken form vejledningen blev givet. Notatet journaliseres.

4.9. Procesretfærdighed

Procesretfærdighed bygger på en antagelse om, at myndigheden i højere grad skal træde personligt frem, og at der tages afstand fra kun at betragte myndigheden som et system. Der er i begrebet en tydelig kobling til Styrket Borgerdiallog (afsnit 4.1.), god forvaltningsskik og forvaltningsretlige regler. Procesretfærdighed er borgerens egen, subjektive oplevelse af sagsgangen fra start til slut.

En høj grad af procesretfærdighed vil kunne føre til større tilfredshed hos borgeren, selv når udfaldet ikke er til borgerens fordel. Måden man gør tingene på, betyder mindst lige så meget som resultatet. Det er måden, der tæller. Dette er borgerrådgiverens antagelse.

Borgerrådgiveren afsøger, om borgeren har en oplevelse af procesretfærdighed i mødet med forvaltningen. Borgerrådgiveren prøver også at understøtte borgerens oplevelse af procesretfærdighed i mødet med borgerrådgiveren selv.

Borgerrådgiveren ser efter fire elementer relateret til procesretfærdighed (ikke prioriteret):

1. Oplever borgeren, at sagsbehandlingen er båret af *neutralitet* med saglig, upartisk og objektiv sagsbehandling?
2. Har borgeren *tillid* til forvaltningen?
3. Behandles borgeren med *respekt* i hele processen?
4. Oplever borgeren at være blevet *hørt*?

Ad 1. Borgeren skal f.eks. kunne stole på, at juridiske sagsbehandlingsregler og god forvaltningsskik overholdes, og dette skal tydeliggøres over for borgerne. Dette kan forvaltningen gøre gennem brug af interne arbejdsgange, der beskriver sagsskridt i en sag og brevkoncepter, der udover at understøtte korrekt og tydelig kommunikation til borgeren også hjælper sagsbehandleren.

Ad 2. Tillid vokser ud af, at borgeren stoler på myndighedspersonen, f.eks. at indgåede aftaler overholdes, at sagsbehandler ringer tilbage som aftalt, og også af den måde en myndighed reagerer på, når der bliver begået fejl.

Tillid vokser også ud af, at det af forvaltningen over for borgeren gøres klart, hvad der kan lade sig gøre, og hvad der ikke kan lade sig gøre juridisk. Det er f.eks. tillidsskabende, hvis forvaltningen melder klart ud, hvad kommunens serviceniveau er og er tydelig om dette i samtaler, skriftlig kommunikation og på kommunens hjemmeside.

Det skaber tillid og troværdighed, hvis det af forvaltningen kommunikeres klart, hvornår noget er retskrav, og hvis der f.eks., er pligter knyttet til at modtage en ydelse, samt hvornår noget mere omhandler serviceniveauet. Dette hjælper til at sikre en realistisk forventning om, hvordan en sag vurderes, herunder at der skal foretages en konkret og individuel vurdering. Se i den forbindelse afsnit 4.8. om kommunikationen i forhold til, om noget er en afgørelse eller ej, så dette er tydeligt for modtageren.

Ad 3. Respekt og værdighed vokser ud af blandt andet måden, sagsbehandleren taler på, og at forvaltningen viser forståelse for en borgers situation. Se også borgerrådgiverens beretning 2023, afsnit 7.17, med omtale af bærende principper for værdig behandling nævnt i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 04.10.2023, punkt 2:

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

Ad 4. At borgeren føler sig hørt vokser f.eks. ud af, at borgeren har mulighed for rent faktisk af at komme til orde over for forvaltningen, at forvaltningen tilkendegiver at lytte og forstå, og at regler om partshøring overholdes.

Koblingen til forvaltningernes sagsbehandling

I Gladsaxe Kommunes forvaltninger er der ingen tvivl om, at der er rigtig god grundforståelse for principperne bag procesretfærdighed og betydningen for borgeren, uanset om man anvender ordvalget. Ordet *procesretfærdighed* dækker, hvad det handler om. Om noget er rimeligt. Procesretfærdighed kan opnås gennem Styrket Borgerdialog, se afsnit 4.1.

I kapitlerne 6-9 sættes fokus på, hvordan borgerens oplevelse af procesretfærdighed hænger sammen med forvaltningernes sagsbehandling i forhold til de fire elementer (1-4) nævnt ovenfor, ligesom der er sat fokus på juridiske dele af sagsbehandlingen i sagerne.

5. Henvendelser i 2024

Der har i 2024 været i alt **404** henvendelser til borgerrådgiveren. Der er alene medregnet henvendelser til borgerrådgiveren og ikke henvendelser alene rettet mod kommunens databeskyttelsesrådgiver. Af de i alt 404 henvendelser gav **124** henvendelser anledning til at tage en henvendelse op til nærmere behandling svarende til ca. 31 procent af henvendelserne. I kapitlerne 6, 7, 8 og 9 uddybes fordelingen af de 124 henvendelser ud fra deres primære tilhørsforhold.

Beretningen har fokus på mønstre. Det er den type sager, der er omtalt i beretningen.

Enkeltstående sager, herunder "smuttere", der ikke er eller kan være udtryk for et mønster, er løst konkret med forvaltning og borger og omtales ikke nærmere i beretningen. Omtalt er alene sager, der er eller kan være udtryk for et *mønster*. Med mønster menes:

1) Flere sager af samme karakter end blot én enkeltstående, fejlhæftet sag, som blot var en "smutter", eller

2) principielle sager (ikke "smuttere"), men hvor borgerrådgiveren efter f.eks. forudgående dialog med teamet har konstateret en fejlagtig retsopfattelse/dårlig sagsgang/uhensigtsmæssig kommunikation mv., og hvor der er klar formodning for, at forvaltningen har lagt en sådan praksis eller lignende til grund hidtil eller vil gøre det fremover.

5.1. Sammenligning af år

I 2023 var der i alt **403** henvendelser til borgerrådgiveren. Antal henvendelser i 2024 er dermed på samme niveau som i 2023. I 2023 tog borgerrådgiveren ca. 27 procent af henvendelserne op til nærmere behandling svarende til **108** henvendelser. Denne mindre stigning i 2024 er ikke nødvendigvis udtryk for forvaltningens arbejde med sagerne. Det kan f.eks. bero på borgerens eget ønske om borgerrådgiverens inddragelse, hvor hurtigt sagen blev løst eller

den faglige tyngde og problemerne i årets sager.

5.2. Nærmere behandling

Dette er som i tidligere år henvendelser, 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 og/eller borger om henvendelsen.

5.3. Kategorier og mægling

Borgerrådgiveren kategoriserer henvendelserne på bl.a. disse hovedkategorier, hvilket svarer til praksis hos andre borgerrådgivere:

- Vejvisningshjælp (hjælpe borgeren videre).
- Hjælp til kontakt til/videreformidling til forvaltningen og dialog med forvaltningen.
- Vejledning/rådgivning af borger bl.a. om forståelsen af forvaltningens breve mv.
- Hjælp til at klage/klageprocesser (klage til Ankestyrelsen eller klage til forvaltningen).

Henvendelser i form af klager og klageprocesser (fjerde dot) udgør i 2024 ca. 23 procent af de i alt 404 henvendelser til borgerrådgiveren, når henvendelsen indgår. Nogle henvendelser kan udvikle sig til klager, hvis de ikke løses i dialogen. Borgerrådgiveren prøver at mægle mellem borger/forvaltning, så konfliktfyldte henvendelser løses på lavest mulige konfliktniveau.

5.4. Opgørelsesmetode

Når en borger kontakter borgerrådgiveren flere gange om samme henvendelse, uden at der er noget nyt, registreres det kun som én henvendelse. Henvendelser, som ikke er til borgerrådgiveren, videresendes til forvaltningen, og indgår ikke i statistikken med registrering. Det anslås skønsmæssigt, at mindre end ca. 10 procent af henvendelserne, der blev behandlet, kommer fra borgere, der har henvendt sig tidligere i 2024, i et eller andet omfang.

6. Social- og Sundhedsforvaltningen

Indledning

I 2024 har **71** henvendelser fra Social- og Sundhedsforvaltningens (SSF) sagsområde, som er det største forvaltningsområde, givet anledning til, at henvendelserne er taget op til nærmere behandling af borgerrådgiveren. Dette er et fald fra 79 i 2023.

46 henvendelser vedrørte Borgerservice, Unge og Beskæftigelse (BUB), som i den nyeste organisering i 2024 bl.a. omfatter Jobcenter og Indsats, Ungeenheden samt Ydelse og Administration).

8 henvendelser vedrørte Sociale Tilbud og Indsatser.

17 henvendelser vedrørte Sundhed og Rehabilitering.

Antallet af henvendelser vedrørende BUB er ikke unaturligt, da det er et stort område. Henvendelsernes tilhørsforhold på teamniveau er påvirket af organisationsændringerne i 2024 i SSF. For overskuelighedens skyld henvises til organiseringen ved udgangen af 2024.

Det skal understreges, at borgerrådgiveren ved sin omtale her af henvendelser i SSF har fokus på henvendelser, der er eller kan være udtryk for et mønster. Se "tekstboksen" i kapitel 5. Enkeltstående sager og sager uden principielle aspekter er drøftet med borger og forvaltning og omtales ikke nærmere her.

Borgerrådgiveren har også i 2024 set rigtig meget god kvalitet i sagsbehandlingen i SSF samt forståelse for borgerens ønsker og behov. Dette skal have stor ros.

6.1. Borgerservice, Unge og Beskæftigelse

Henvendelserne vedrørende BUB spænder over flere ansvarsområder, som BUB har.

Jobcenter og Indsats

Der har været nogle henvendelser relateret til Jobcentret, hvor borgeren under forløbet på Jobcenteret har været i tvivl om, hvad næste

skridt i sagen er, og om der er progression i vedkommendes sagsforløb. Henvendelserne er blandt andet relateret til hvilke tilbud, der er, og hvornår disse tilbud kommer (ret og pligttilbud, vejledning og opkvalificering mv.) og også spørgsmål fra borgeren om, hvorfor og hvornår vedkommende skal i praktik, aktivering (igen).

Det fremgår af KL's borgerundersøgelse 2024 (Beskæftigelses- og integrationsudvalget 29.05.2024, punkt 5), at størstedelen af borgerne i overvejende grad er tilfredse med deres forløb i Jobcenteret. Videre fremgår:

"Undersøgelsen er ikke lige så positiv, når det drejer sig om borgernes oplevelse af progression i deres forløb. Både i Gladsaxe og på landsplan svarer under halvdelen, at de oplever, at indsatsen i jobcentret bringer dem tættere på job eller uddannelse, eller at forløbet styrker deres tro på at komme i arbejde eller uddannelse (ca. 38 pct. i Gladsaxe svarer i høj eller meget høj grad)".

Borgerrådgiveren modtog også i 2024 henvendelser om rehabiliteringsteamet. Henvendelserne vedrørte blandt andet ønske om hjælp til hurtigere proces og hjælp til kommunikation relateret til teamet. Henvendelserne vedrørte også rehabiliteringsteamets rolle, og hvad der skal til for f.eks. at få førtidspension. Det har også vedrørt længden og karakteren af forberedelsesfasen og kommunikationen om dette, inden sagen kommer for med en mødedato, uden at der som sådan har været fejl i sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren vejleder også borgeren her. Antal henvendelser er færre end i 2023, men det kan stadig give mening at fokusere på borgerrettet kommunikation. Se borgerrådgiverens beretning 2023, afsnit 7.1.1. med forslag om brug af oplysningsmateriale om rehabiliteringsteamets arbejde.

Borgerrådgiveren er bekendt med en sag, hvor Jobcentret havde givet en borger et fremmødeforbud. I afgørelsen stod, at forbuddet omfattede både Jobcentret og Rådhuset. At det også skulle omfatte Rådhuset fandt borgerrådgive-

ren svært forståeligt. Borgerrådgiveren undrede sig over forbuddets længde, og at det trådte i kraft med det samme.

Jobcentret har oplyst til borgerrådgiveren, at der i 2024 var 3 borgere, som havde fået adgangsforsbud i en begrænset periode i 2024. Jobcentret har også oplyst, at man har nedsat en arbejdsgruppe om brug af kontaktforsbud. Borgerrådgiveren foreslår, at der i dette arbejde inddrages regler for fremmødeforsbud, udarbejdelse af standardbreve for partshøring og afgørelse samt en procesbeskrivelse for, hvordan forbud administreres internt.

Borgerrådgiveren har kun modtaget få klager på integrationsområdet. Nævnes kan en klage, hvor borgeren var i tvivl, om borgeren i et benævnt "kontorsvar" fra teamet havde modtaget en egentlig afgørelse om afslag på midlertidig indkvarteringsbolig, grundet brevets formulering, der sprogligt fremstod som et afslag, med uden juridisk begrundelse og andre formelle krav opfyldt. Borgeren klagede til borgerrådgiveren, og efterfølgende modtog borgeren en benævnt afgørelse med klagevejledning og paragrafhenvisninger og med reelt samme indhold som "kontorsvaret".

I januar 2025 har borgerrådgiveren modtaget en klage med lignende problematik på Integrationsområdet (nævnes trods den vedrører 2025 og ikke 2024, da der kan være tale om mønstre i sagsbehandlingen). Borgeren og borgerens repræsentant, som var en gratis retshjælp, opfattede "svarets" afvisende formulering som en afgørelse, men uden begrundelse og uden andre formelle krav opfyldt. Sagen blev påklaget til Ankestyrelsen, dels i forhold til, om der overhovedet skulle træffes afgørelse med en klagevejledning, og om der var hjemmel hertil. Afgørelse i klagesagen foreligger endnu ikke.

Sagerne nævnes, da der kan være et u hensigtsmæssigt mønster, i hvert fald i kommunikationsformen, så borgeren ved konkret, om det er en afgørelse eller ej. Problematikkerne i de to sager på integrationsområdet har været drøftet med teamledelsen. Se om kommunikation og afgørelsesbegrebet afsnit 4.8.

Borgerrådgiveren har i 2024 forsøgt særligt at gøre integrationsborgere opmærksom på at kunne få hjælp fra borgerrådgiveren, se afsnit 3.5. Men det er desværre tvivlsomt, om det har haft effekt. Henvendelserne er få og har primært vedrørt ønske om vejledning om bl.a. sprogskole samt selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse, hvilket borgerrådgiveren har hjulpet med, at borgeren fik.

Ofte anmoder borgeren, om borgerrådgiveren vil kontakte relevante team, hvilket så er sket, eller borgeren har fået sparring til selv at kontakte teamet. Derefter bliver det godt håndteret af teamet. Henvendelser vedrørende BUB er generelt blevet færre, hvilket sandsynligvis kan skyldes gode tiltag, som også er omtalt i forvaltningens midtvejsstatus (se afsnit 2.4.):

Det fremgår af midtvejsstatus for 2023, at Jobcentret i overensstemmelse med borgerrådgiveren anbefalinger har iværksat kompetenceforløb for medarbejderne frem til nytår 2024. Det fremgår også, at forløbet skal styrke samarbejdet med borgeren og progression i sagerne samt styrke borgerens jobchancer. Meget positivt og konstruktivt.

Ydelse og Administration mv.

Borgerrådgiveren har modtaget henvendelser i sager om enkeltydelser, hvor borgeren ikke har kunnet forstå, hvad forvaltningen efterspørger som dokumentation. Derfor er det vigtigt, at det fremstår klart, hvad der efterspørges. Borgerrådgiveren har drøftet dette med ydelsesteamet. Der bør anvendes standardbreve, der er mere forklarende og tydelige.

I en sag modtog en førtidspensionist en angiveligt automatisk genereret og automatisk udsendt udbetalingsmeddelelse fra et fagsystem med misvisende og generelle oplysninger om krav om ferieindberetning og klagevejledning. Borgerrådgiveren har fulgt op over for forvaltningen for at forebygge gentagelser og for at afsøge, om problemet kunne være generelt. Status er endnu ikke helt afklaret.

Opfølgningsmøder med ledelsen og gensidig orientering

Borgerrådgiveren har også i 2024 haft opfølg-

ningsmøder med teamledergruppen i Jobcenter og Indsats. Her afstemmes samarbejdet med borgerrådgiveren, og der følges op på konkrete sager, som borgerrådgiveren har været inde over. Møderne er værdifulde og konstruktive. Disse møder fortsætter i 2025.

6.2. Sociale Tilbud og Indsatser

Handicaprådgivningen, Råd og Indsats, Rusmiddelcenter

Henvendelserne på disse områder i 2024 har ikke givet anledning til for borgerrådgiveren at antage, at der skulle være tale om uhensigtsmæssige mønstre i sagsbehandlingen. De enkeltstående henvendelser er behandlet konkret i dialog med teamet og borgeren.

6.3. Sundhed og Rehabilitering

I 2024 har der været en mindre stigning i antallet af henvendelser, som borgerrådgiveren har behandlet, sammenlignet med 2023. Disse vedrører primært Visitation og Hjælpe-middeldepotet.

I langt de fleste tilfælde har henvendelserne ikke givet borgerrådgiveren anledning til at tro, at der er uhensigtsmæssige mønstre i sagsbehandlingen, og disse enkeltstående henvendelser er behandlet konkret i dialog med teamet og borgeren. Nedenstående sager kan dog have karakter af mønstre, hvilket er grunden til, at de nævnes her:

Visitation og Hjælpe-middeldepot

I en sag om ansøgning om en handicapbil havde visitationen oplyst til borgerrådgiveren om fristen for genvurdering ved klage, at de *"ikke har fået forklaret tydeligt, hvorfor [de] ikke kunne overholde 4 ugers fristen, hvilket er noget [de] fremadrettet sikrer fremgår tydeligt."* Ved en fejl blev sagen først oversendt til Ankestyrelsen til klagebehandling flere uger efter fristens udløb.

I en anden sag oplyste borger, at hun ikke havde fået besked om, at genvurderingsfristen på 4 uger ikke kunne overholdes. Forvaltningen oplyste, at genvurderingen ikke var sendt rettidigt grundet forhold i medarbejderens familie.

Forvaltningen rettede hurtigt op over for borgeren i begge sager.

I en sag om månedlige udlæg til bleer klagede borgeren blandt andet over, at Visitationen ikke havde givet borgeren besked om, at sagsbehandlingstiden ikke kunne overholdes, jf. retssikkerhedslovens § 3, stk. 2, og at borger havde ringet flere gange uden at blive kontaktet. Ifølge borgeren var forvaltningerne i tvivl om, hvor opgaven med bleer var forankret.

Fællesnævneren i ovennævnte sager var kommunikation til borger om overholdelse af frister. Dette havde været drøftet med teamet, som gav anledning for borgerrådgiveren til at antage, at et mønster måske kunne foreligge.

En henvendelse vedrørte diættevejledning. Borgerrådgiveren drøftede mere generelt med Forebyggelsescenteret, at muligheder og betingelser for at modtage ydelsen eventuelt kunne tydeliggøres på hjemmesiden og i standardbreve, herunder i forhold til hvilke kriterier, der skal opfyldes. Man kunne for at styrke forventningsafstemningen borger/forvaltning tydeliggøre teksten, i det omfang en ydelse kræver en konkret og individuel vurdering af behovet. Problematikken nævnes præventivt for at forebygge eventuelle uhensigtsmæssige kommunikationsmønstre. Se afsnit 6.5.

Plejeboliger mv.

Henvendelserne på disse områder i 2024 har ikke givet anledning for borgerrådgiveren til at antage, at der skulle være tale om mønstre i sagsbehandlingen. De enkeltstående henvendelser er behandlet konkret i dialog med det pågældende team og borgeren.

6.4. Tilbud til pårørende

Der er udarbejdet et samlet overblik over disse tilbud. Tiltaget styrker borgerens retssikkerhed og nævnes derfor her: [Tilbud for pårørende](#)

Der kan med fordel arbejdes med at udbrede kendskabet til disse tilbud. Borgerrådgiveren vil gerne hjælpe til med dette.

6.5. Serviceniveau og kvalitetsstandarder

Borgerrådgiveren har i 2024 modtaget henvendelser om, hvad serviceniveau og kvalitetsstandarder konkret betyder, og hvor man kan læse om Gladsaxe Kommunes serviceniveauer.

Spørgsmålene går bl.a. på, om man som borger eventuelt kan have et egentligt retskrav på disse ydelser, og om niveauet er forskelligt fra kommune til kommune og i givet fald hvorfor.

Det kan overvejes at uddybe med forklaringer på hjemmesiden.

6.6. Handicapsagsbarometret 2023 om ledsagelse efter servicelovens § 97

Undersøgelsen vedrører ledsagelse til voksne med handicap og er behandlet af Byrådet 23.10.2024, punkt 15.

Gladsaxe Kommune bidrog med fem sager, og der var fejl i tre af sagerne. Ankestyrelsen vurderede, at sagerne grundet de manglende oplysninger ville være blevet hjemvist af Ankestyrelsen (sendt til genbehandling i kommunen), hvis der havde været tale om en afgørelse, som borger havde klaget over til Ankestyrelsen.

Forvaltningen har oplyst, at man fremadrettet vil være særlig opmærksom på, at det også i forbindelse med borgere, der allerede er bevillet en ledsagerordning, fremgår tydeligt i afgørelserne, at der er taget stilling til, om borger skal bevilliges socialpædagogisk ledsagelse efter servicelovens § 85 frem for ledsagelse efter servicelovens § 97. Borgerrådgiveren vil have fokus på dette løfte.

6.7. Værdig behandling

Borgerrådgiveren nævnte i beretningen i 2023, afsnit 7.1.7. og 7.1.8., at det er konstruktivt at arbejde videre i Jobcentret med de beskæftigelsespolitiske mål om en værdig indsats. Borgerrådgiveren vurderer, at dette højner følelsen af procesretfærdighed. Målopfølgelsen på beskæftigelsesområdet er behandlet af Beskæftigelses- og integrationsudvalget

30.10.2024, punkt 2. Af sagen fremgår:

"Status viser, at de ledige borgere, der er i kontakt med Jobcenter Gladsaxe, oplever at få en værdig indsats."

Dette er meget positivt, herunder også at der er fokus på indsatsdelen. Se også afsnit 6.1.

6.8. Klagesager behandlet i Ankestyrelsen i 2024

Borgerrådgiveren har i 2024 observeret nogle mønstre i afgørelser fra Ankestyrelsen. Det er ikke alle afgørelser og sagstyper, der indgår i omtalen nedenfor, hvilket ville være for omfattende. Omtalen er ikke sammenlignelig med mere fuldstændige oversigter på fagområderne, som forvaltningen har forelagt for fagudvalgene, jf. afsnit 4.4. Oversigten beror på sager, borgerrådgiveren er gjort bekendt med.

[Statistik kan også hentes på Ankestyrelsen talportal her.](#)

Sygedagpenge og kontanthjælp

Hovedparten af Ankestyrelsens afgørelser om hjemvisning eller ændring i disse sagstyper beror primært på, at sagen ikke var tilstrækkeligt oplyst (officialprincippet).

I de omgjorte sygedagpengesager var begrundelserne primært utilstrækkelig dokumentation eller utilstrækkeligt grundlag for at kunne fastslå, at borgeren ikke var uarbejdsdygtig, manglende opfølgning på lægelige oplysninger og prognose for raskmelding.

I sagerne om ophør eller afslag på kontanthjælp har begrundelserne for hjemvisning primært været utilstrækkelig sagsoplysning om formue og faktiske boligforhold mv.

I en principiel, hjemvist afgørelse om tilbagebetaling af kontanthjælp, vejledningspligtens omfang og mulighederne for at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag, udtalte Ankestyrelsen:

"Hvis borgeren ikke medvirker ved sagens oplysning, eller ikke giver samtykke til, at myndig-

heden kan indhente oplysninger, skal myndigheden behandle sagen om hjælp på det foreliggende grundlag, medmindre oplysninger kan indhentes uden samtykke. Kommunen skal give borgeren skriftlig besked om konsekvenserne, hvis borgeren ikke medvirker.”

I sagen var kommunens muligheder for at oplyse sagen ikke udtømte, og kommunen var ikke berettiget til at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag. Se om vejledningspligten afsnit 4.8.

Enkeltydelser, merudgifter mv.

De omgjorte afgørelses begrundelser var primært, at sagen ikke var tilstrækkeligt oplyst (officialprincippet).

Tilbagebetaling i forbindelse med ressourceforløbsydelse og uddannelseshjælp

Ankestyrelsen kritiserede i de omgjorte afgørelser primært kommunen for at træffe afgørelse på baggrund af en utilstrækkelig undersøgelse af borgers økonomi, herunder om borgeren overhovedet havde mulighed for en egenbetaling eller tilbagebetaling.

Stadfæstelser med kritik

Ankestyrelsen har stadfæstet et mindre antal afgørelser med kritik. Sagerne har vedrørt bl.a. manglende overholdelse af genvurderingsfrist, henvisning til forkert retsgrundlag, manglende/utilstrækkelig begrundelse.

7. Børne- og Kulturforvaltningen

Indledning

I 2024 har **36** henvendelser fra Børne- og Kulturforvaltningens (BKF) sagsområde givet anledning til, at henvendelserne er taget op til nærmere behandling af borgerrådgiveren.

Dette er en stigning fra 22 i 2023. Det skal bemærkes, at i løbet af 2024 er især antallet af henvendelser på Familieområdet i forhold til tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter faldet. Se også afsnit 5.1.

De fleste henvendelser er typisk blevet hurtigt og hensigtsmæssigt håndteret af forvaltningen.

26 henvendelser vedrørte Familie og Rådgivning (alle i Familieafdelingen).

8 henvendelser vedrørte Skoleafdelingen.

1 henvendelse vedrørte Vicedirektørens område (tilskud til folkeoplysning).

1 henvendelse vedrørte Dagtilbudsområdet.

Det skal understreges, at borgerrådgiveren ved sin omtale her af henvendelser i BKF har fokus på henvendelser, der er eller kan være udtryk for et mønster. Se "tekstboksen" i kapitel 5. Enkeltstående sager og sager uden principielle aspekter er drøftet med borger og forvaltning og omtales ikke nærmere her.

Borgerrådgiveren har også i 2024 set rigtig meget god kvalitet i sagsbehandlingen i BKF med forståelse for borgernes og familiernes ønsker og behov. Dette skal have stor ros. Sagerne kan ofte være meget svære at være i for de involverede familier, og dette formår medarbejderne generelt at have stor forståelse for.

7.1. Familie og Rådgivning

Familieafdelingen

Nogle henvendelser vedrørende Familieafdelingen har i 2024 drejet sig om borgerens oplevelse af ufuldstændige referater. Andre henvendelser har vedrørt, at sagsbehandleren ikke har kvitteret for modtagelsen af mails sendt til Familieafdelingen. Der har været enkelte henvendelser, hvor sagsbehandleren ikke vender

tilbage til borgeren telefonisk, og derfor har borgerne kontaktet borgerrådgiveren for hjælp til at skabe kontakt. Mønstret har derfor generelt vedrørt kommunikation. Borgerrådgiveren kontakter typisk teamlederen om disse henvendelser, og der bliver hurtigt rettet op.

Familieafdelingen er generelt rigtig god til at følge op på henvendelser fra borgerrådgiveren og at kontakte borgerne, tilbyde møde og gå i dialog med borgeren derefter.

Borgerrådgiveren har drøftet aspekterne med ledelsen i Familieafdelingen på opfølgingsmøderne.

Tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter

Borgerrådgiveren modtog også i 2024 henvendelser om tabt arbejdsfortjeneste, herunder om sagens oplysning, sagsbehandlingstid, betingelser for at modtage tabt arbejdsfortjeneste samt beregningen. Det er borgerrådgiverens vurdering, at afdelingens tiltag på området (se nedenfor) har styrket sagsbehandlingen, hvilket er meget positivt.

Borgerrådgiveren har i 2024 modtaget nogle få henvendelser om sagsbehandlingstiden. Sagsbehandlingsfristen blev af Børne- og Undervisningsudvalget 12.08.2024, punkt 3, vedtaget til at blive forlænget fra 6 uger op til 24 uger til udgangen af 2024.

Børne- og Undervisningsudvalget besluttede 09.01.2025, punkt 3, at fastsætte sagsbehandlingsfristen til 14 uger i første kvartal 2025 og til 8 uger fra 1. april 2025 og frem med opfølgning på et udvalgs møde i 3. kvartal 2025, baseret på målinger af faktuelle sagsbehandlingstider i mellemliggende periode. Det er oplyst, at målingen vil ske ved hjælp af et dashboard. Se også afsnit 2.4. under "*Overvågning og fastsættelse af sagsbehandlingstider – retssikkerhedslovens § 3, stk. 2*".

Det er meget positivt, at fastsættelse af sagsbehandlingstider beror på måling af faktuelle sagsbehandlingstider. Man skal så være opmærksom på, hvordan man måler, idet helt nye

sager måske tager længere tid at sagsbehandle end sager om forlængelser.

Borgerrådgiveren finder det konstruktivt, at der i 2024 er iværksat tiltag for at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen på områder som tabt arbejdsfortjeneste og merudgifter. Hertil kommer, at der i forlængelse af danmarkskortet 2023 (se afsnit 4.3.) er udarbejdet handlingsplan på området i Børne- og Kulturforvaltningen forelagt for byrådet 18.12.2024, punkt 19.

Ledelsen har i november 2024 oplyst borgerrådgiveren om blandt andet følgende tiltag:

- Indførelse af en tydelig struktur med faste møder, hvor klager genbehandles og møder med drøftelse af konkrete sager med stillingtagen til målgruppe.
- Sagsgennemgang med særligt fokus på overholdelse af tidsfrister og overgangen til voksenområdet.
- Der er udviklet et redskab, der sikrer fælles overblik i overgangssagerne. Der arbejdes på at udvikle et redskab til et samlet overblik over sager i specialteamet, herunder ansøgninger, afgørelser, klager mv.
- Der er udarbejdet en fast arbejdsgang sammen med Økonomiafdelingen i sager involverende dem.
- Der er ved at blive udarbejdet arbejdsgange, der sikrer ensartet sagsbehandling.

Tiltagene har efter borgerrådgiverens vurdering haft en positiv effekt, som er ved at slå igennem. Dette ses i forhold til færre henvendelser til borgerrådgiveren og færre omgjorte sager ved udgangen af 2024, jf. afsnit 7.5.

Barnets Lov

Borgerrådgiveren kan konstatere, at der arbejdes målrettet med at implementere loven. Se også afsnit 2.4. under *"Implementering af Barnets Lov"*.

Egenaces

Efter offentlighedslovens § 8 har den, hvis personlige forhold er omtalt i et dokument, ret til

at blive gjort bekendt med oplysningerne, uanset om den pågældende er part i en sag.

Familieafdelingen havde meddelt en borger, at hvis borgeren søgte om egenaces (igen), ville Familieafdelingen udelukkende fremsende dokumenter fra borgerens egen sag.

Borgerrådgiveren blev efter drøftelser med borger og forvaltning af den opfattelse, at der generelt var tale om en forkert retsopfattelse hos forvaltningen om reglerne for egenaces, og at reglerne ikke var administreret korrekt. Sagen er principiel.

Med hjælp fra borgerrådgiveren blev sagen påklaget til Ankestyrelsen. Ankestyrelsen hjemviste sagen og udtalte som også påpeget af borgerrådgiveren, at det følger af reglerne om egenaces, at den, hvis personlige forhold er omtalt i et dokument, med enkelte undtagelser i loven, kan forlange at blive gjort bekendt med oplysningerne herom, herunder ligeledes hvis disse fremgår af andre sager end ens egen personlige sag. Ankestyrelsens udtalte også, at Familieafdelingen ikke havde foretaget en konkret interesseafvejning oplysning for oplysning, herunder nærmere redegjort for behovet for hemmeligholdelse af oplysningerne og risikoen for skadevirkninger ved udlevering af oplysninger omfattet af regler om egenaces.

Den principielle sag har ført til, at der ifølge Familieafdelingen er udarbejdet et brevkoncept for den type anmodninger. Det er rigtig godt.

Opfølgningsmøder med ledelsen og gensidig orientering

Borgerrådgiveren har i 2024 haft kvartalsvise opfølgningsmøder med ledergruppen i Familieafdelingen. Møderne er værdifulde og konstruktive. På møderne afstemmes forventninger til samarbejdet, opfølgning på konkrete sager og diverse tiltag drøftes. Disse møder fortsætter i 2025. Borgerrådgiveren har også haft møder med Specialteamets ledelse om blandt andet sagsbehandlingen på området for tabt arbejdsfortjeneste.

Borgerrådgiveren har fået oplyst, at Familieafdelingen arbejder med at opdatere arbejds-

gange og afdække behovet for nye arbejds-
gange for sagsområderne. Det er oplyst, at af-
delingen også udarbejder og justerer brevskab-
beloner.

Dette er efter borgerrådgiverens vurdering
værdifuld hjælp ved medarbejderudskiftninger
og bidrager til kvalitet i sagsbehandlingen.

7.2. Skoleområdet

En sag berørte kommunikation rettet mod for-
ældre på en skoles hjemmeside, i skolens in-
terne politikker, Aula mv. Sagen handlede
blandt andet om tidspunkter for udsendelse af
ugeplaner for undervisning og krav til indholdet
i meddelelsesbøger. Borgerrådgiveren deltog i
et møde med forældre og skolens ledelse
blandt andet om dette. Det blev drøftet, at
nogle aspekter er reguleret af folkeskoleloven,
mens andre er reguleret af interne politikker.
Det er vigtigt at gøre det klart, hvad forældrene
kan forvente, når der kommunikeres om blandt
andet disse forhold.

Efter dialog med ledelsen blev borgerrådgiveren
i tvivl, om der kunne være et generelt aspekt
om kommunikationsform og indhold. Da sagen
vedrører et principielt spørgsmål om kommuni-
kationsmønstre, omtales den her i beretningen.

7.3. Vicedirektørens område og dagtilbudsområdet

Henvendelserne på disse områder i 2024 har
ikke givet anledning for borgerrådgiveren til at
antage, at der skulle være tale om uhensigts-
mæssige mønstre i sagsbehandlingen. De en-
keltstående henvendelser er behandlet konkret
i dialog med pågældende team og borgeren.

7.4. Tværprofessionelle teams – Deltagelsesmuligheder for alle

Borgerrådgiveren er opmærksom på det posi-
tive tiltag Deltagelsesmuligheder for Alle, som
sigter mod at skabe et mere inkluderende læ-
ringsmiljø, hvor alle børn får mulighed for at
deltage.

Dette gøres ifølge forvaltningen ved, at forskel-
lige fagprofessioner rykker tættere sammen i

nye teams på skolerne - tættere på barnet og
på dem, som kender barnets hverdagsliv bedst.
Der lægges efter det oplyste mere beslutnings-
kompetence ud til de nye teams.

Som det eneste vil borgerrådgiveren præven-
tivt erindre om reglerne for videregivelse af
personoplysninger i forbindelse med admini-
strationen af dette initiativ, og at skolerne ikke
er en del af enhedsforvaltningen.

7.5. Klagesager behandlet i Anke- styrelsen i 2024

Borgerrådgiveren har i 2024 observeret nogle
mønstre i afgørelser fra Ankestyrelsen. Ikke alle
afgørelser og sagstyper indgår i omtalen ne-
ndenfor, da det ville blive for omfattende.

Omtalen er ikke sammenlignelig med mere
fuldstændige oversigter på fagområderne, som
forvaltningen har forelagt for fagudvalgene, jf.
afsnit 4.4. Oversigten beror på sager, som bor-
gerrådgiveren er gjort bekendt med.

[Statistik kan også hentes på Ankestyrelsen tal-
portal her.](#)

Det fremgik af beretningen for 2023, at flere
omgjorte (dvs. hjemviste eller ændrede) afgø-
relser fra Ankestyrelsen vedrørte sager om tabt
arbejdsfortjeneste/merudgifter. Videre fremgik
det, at de omgjorte sager i det væsentligst be-
roede på, at sagen var utilstrækkeligt oplyst
(officialprincippet).

Af Ankestyrelsens talportal fremgår, at i 2023
blev 14 sager om tabt arbejdsfortjeneste reali-
tetsbehandlet, 9 hjemvist og 2 ændrede. For
merudgifters vedkommende blev 14 realitets-
behandlet, herunder 8 hjemvist.

Af Ankestyrelsens talportal fremgår det for
2024, at 6 sager om tabt arbejdsfortjeneste
blev realitetsbehandlet, 1 blev hjemvist og 2
ændrede/ophævede. For merudgifters ved-
kommende blev 5 realitetsbehandlet, herunder
3 hjemviste. Disse beroede i det væsentligste
på manglende eller utilstrækkelig sagsoplys-
ning. Mønsteret i sagerne er utilstrækkelig
sagsoplysning (afsnit 4.6.)

Borgerrådgiveren kan ikke konstatere et helt tilsvarende mønster i 2024 som i forhold til 2023 vedrørende omgjorte sager om især tabt arbejdsfortjeneste. Borgerrådgiveren har også fået færre henvendelser i 2024 vedrørende tabt arbejdsfortjeneste.

Man skal være opmærksom på, at der kan være et mørketal, hvor borgeren måske vælger ikke at påklage en afgørelse, der måske kunne munde ud i en afgørelse til borgerens fordel.

Familieafdelingen har arbejdet konstruktivt med optimering af sagsbehandlingen, jf. afsnit 7.1. Arbejdet understøtter borgerens opfattelse af procesretfærdighed, jf. afsnit 4.9. Dette er meget positivt.

Der har været omgjorte sager på andre områder primært i forhold til valg af anbringelsessted, dagbehandling og socialpædagogisk støtte samt om samvær. De primære begrundelser har været utilstrækkelig oplysning af sagen.

8. By- og Miljøforvaltningen

Indledning

I 2024 har **12** henvendelser fra By- og Miljøforvaltningens (BMF) sagsområde givet anledning, at henvendelserne er taget op til nærmere behandling af borgerrådgiveren. Det er en stigning fra 7 i 2023.

6 henvendelser vedrørte Byafdelingen.

6 henvendelser vedrørte Miljøafdelingen.

Det skal understreges, at borgerrådgiveren ved sin omtale af henvendelser i BMF har fokus på henvendelser, der er eller kan være udtryk for et mønster. Se "tekstboksen" i kapitel 5. Enkeltstående sager og sager uden principielle aspekter er blot drøftet med borger og forvaltning og omtales ikke nærmere her.

Borgerrådgiveren har i 2024 set god kvalitet i sagsbehandlingen i BMF og med forståelse for borgerens ønsker og behov. Dette skal have ros.

8.1. Byafdelingen

Byggesag

Borgerrådgiveren har i 2024 modtaget henvendelser vedrørende sagsbehandlingen på byggesagsområdet. Henvendelserne har borgerrådgiveren drøftet med ledelsen løbende og mere generelt på et møde i januar 2025. Generelt henledte borgerrådgiveren også opmærksomheden på at anvende arbejdsgange og standardbrevkoncepter.

Enkelte henvendelser vedrørte, at borgeren ikke havde modtaget kvittering for fremsendt mail og manglende oplysning om sagsbehandlingstid, og at borgeren ikke kunne komme igennem til teamet for at få svar (hvilket i en sag blev beklaget efterfølgende af en chef) eller, at fristen for aktindsigt var sprunget.

Problemstillingerne i henvendelserne kan være en del af et ikke så hensigtsmæssigt mønster, hvorfor de tages med i beretningen.

I en sag om lugtgener fra naboen anmodede en

borger flere gange om Byggesag ville tage stilling til, om borgeren selv var part og dermed også klageberettiget (og ikke kun naboen i sagen). Borgerrådgiveren drøftede med borgeren, at selvom man er berørt af et nyt byggeri, er det ikke sikkert, at man er part, men det vil dog efter praksis på området være tilfældet, hvis det projekt, der er søgt om tilladelse til, vil udsætte den enkelte nabo for konkrete og væsentlige gener. Borgeren ønskede en stillingtagen til dette aspekt.

Borgerrådgiveren drøftede på et møde henvendelserne med forvaltningen. Byggesag afviste partsstatus og valgte tillige at give klagevejledning til Nævnenes Hus vedrørende afslag på partsstatus. Hertil kan følgende bemærkes:

I en afgørelse fra 17.03.2023 (ikke Gladsaxe Kommune) udtaler Byggeklageenheden i Nævnenes Hus, at "*Kommunens vurdering af, at klageren ikke er part i byggesagen på ejendommen, er således ikke en selvstændig forvaltningsretlig afgørelse, som kan påklages til Byggeklageenheden*". [Afgørelsen kan læses her.](#)

Afgørelsen fra Byggeklageenheden harmonerer dog ikke med en sag fra Ankestyrelsen (dog på socialområdet), hvor afvisning af partsstatus blev vurderet som en selvstændig afgørelse. [Læs afgørelsen her.](#)

Afgørelsen fra Byggeklageenheden er ikke borgervenlig. Borgerrådgiveren har dog forståelse for, hvis man måske grundet tvivl om retstilstanden (se sagerne ovenfor) og et ønske om at sikre borgerens rettigheder, valgte for en sikkerheds skyld at give en borger klagevejledning om afvisning af partsstatus. Borgerrådgiveren foreslår, at man forsøger fuldt ud at få afklaret retstilstanden og kommunikation til borgerne fremadrettet. Man kunne udarbejde et brevkoncept for svar til borgeren, der tager højde for den retstilstand og praksis, som Byggeklageenheden har lagt og orientere borgerne om det.

Vejledning af borgeren bør være dækkende, så borgeren ikke tror, at vedkommende kan have rettigheder, som måske ikke er tilfældet.

I et tilfælde fik en borger skriftligt at vide fra Byggesag, at der *"ikke [er] tale om eksisterende lovlige forhold i forhold til byggeloven [...]"*.

Borgerrådgiveren har dog kun set denne ene sag med en sådan formulering. Formuleringen kunne give anledning til at tro, at der var tale om andet end vejledning, f.eks. en høring i forhold til en påtænkt afgørelse eller en afgørelse, men uden klagevejledning eller begrundelse. Borgerrådgiveren kontaktede teamet om sprogbrugen og blev på den baggrund i tvivl, om der kunne være tale om en generel retsopfattelse om kommunikationsformen. Se også afsnit 4.8.

Borgerrådgiveren nævner disse eksempler, da det af hensyn til borgerens oplevelse af procesretfærdighed (afsnit 4.9.) er af betydning, at f.eks. partsstatus, lovligheden af forholdene og følgerne heraf samt hjemmel, afklares hurtigt og korrekt med rette kommunikationsform.

Byplan og Landskab

En principiel borgerhenvendelse vedrørte ønske om løbende aktindsigt. En part har som hovedregel ret til løbende aktindsigt efter forvaltningsloven. En ret til løbende aktindsigt gælder ikke efter offentlighedsloven og miljøoplysningsloven.

Forvaltningens pligt til af egen drift at overveje meroffentlighed i henhold til offentlighedsloven gælder alene i forhold til spørgsmålet om, hvorvidt der skal meddeles meraktindsigt i dokumenter eller oplysninger, der kan undtages fra aktindsigt. Mens spørgsmålet om løbende aktindsigt alene skal overvejes, hvis den aktindsigtssøgende anmoder herom.

Borgerrådgiveren og Byrådssekretariatet var involveret i sagen med forvaltningen, som herefter blev juridisk afklaret. Sagen var udtryk for en ikke korrekt retsopfattelse om adgangen til løbende aktindsigt og et potentielt mønster. Derfor nævnes sagen her.

8.2. Miljøafdelingen

Virksomheder og Affald

Der gælder ikke nogen almindelig regel om, at afgørelser skal meddeles skriftligt. Det følger af god forvaltningsskik, at en mundtligt meddelt

afgørelse, der er byrdefuld for adressaten, bør bekræftes skriftligt, og at særligt indgribende afgørelser efter omstændighederne bør meddeles skriftligt. I hvert fald skal det sikres, at der udarbejdes et internt notat om en mundtlig afgørelse, og at notatet journaliseres.

I en konkret sag var en dialog mellem borger og forvaltning om en mundtlig dispensation om venderadius relateret til renovationskøretøjer på vendepladser. Borgerrådgiveren var involveret i drøftelserne. I sagen var der angiveligt ikke lavet notat eller journaliseret en mundtlig afgørelse, så dens eksistens kunne ikke dokumenteres (blev borgerrådgiver oplyst om). I sagen viste det sig også, at der efter det oplyste fra forvaltningen nok heller ikke var hjemmel i affaldsregulativet til at regulere udformning og indretning af tilkørselsveje.

Borgerrådgiveren er ikke bekendt med lignende sager. Sagen nævnes her, da borgerrådgiveren i forbindelse med sagen blev i tvivl om forvaltningens retsopfattelse vedrørende mundtlige afgørelser og af hensyn til at forebygge lignende tilfælde, idet sagen kan være udtryk for en tvivlsom retsopfattelse i forvaltningen om mundtlige afgørelser.

Støj og nabochikane – typisk uden for kommunens myndighedsområde

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

Det anførte på hjemmesiden er til stor gavn, da det gør det tydeligere, hvad der er og ikke er kommunale anliggender. Borgerrådgiveren drøfter det anførte med borgere, der henvender sig i nabokonflikter.

8.3. Afgørelser fra Nævnenes Hus

Borgerrådgiveren får løbende tilsendt afgørelserne fra Nævnenes Hus. En principiel afgørelse fra Planklagenævnet fastslår, at kommunen ikke i en lokalplan kan udskyde stillingtagen til planlægningsmæssige spørgsmål til en senere præcisering i udfyldende, formløst tilvejebragte "planer".

Borgerrådgiveren følger løbende med i disse afgørelser for at afdække eventuelle mønstre, men har ikke yderligere kommentarer til sagerne på nuværende tidspunkt.

9. Center for Politik, Styring og Udvikling

Indledning

I 2024 har **5** henvendelser fra Politik, Styring og Udviklings (PSU) sagsområde givet anledning til, at henvendelserne er taget op til nærmere behandling af borgerrådgiveren.

3 henvendelser vedrørte Økonomisk Sekretariat (Opkrævningen).

Borgerrådgiveren er uafhængig af samtlige forvaltninger og refererer direkte til byrådet, men er organisatorisk placeret i Byrådssekretariatet (BYS). Derfor medregnes også følgende to henvendelser:

1 henvendelse vedrørte borgerens aktindsigt i egen sag hos borgerrådgiveren.

1 henvendelse vedrørte aktindsigt i borgerrådgiverordningen generelt (rettet mod flere kommuner om ordningens organisering mv.).

Det skal understreges, at borgerrådgiveren ved sin omtale her af henvendelse i PSU har fokus på henvendelser, der er eller kan være udtryk for et mønster. Se ”tekstboksen” i kapitel 5. Enkeltstående sager og sager uden principielle aspekter er blot drøftet med borger og forvaltning og omtales ikke nærmere her.

Borgerrådgiveren ser ikke mange sager fra PSU, da der sjældent kommer borgerhenvendelser. Borgerrådgiveren har set rigtig god kvalitet i sagsbehandlingen og det tværgående samarbejde med forvaltningerne, der leveres fra PSU. Dette med forståelse for borgernes sager i kommunen, og hvad der er på spil bl.a. i forhold til borgerens økonomi og rettigheder. Dette skal have stor ros.

9.1. Opkrævningen

Borgerrådgiveren har været involveret i tre henvendelser relateret til Opkrævningen, hvor borgerrådgiveren har bistået borger med at klage.

I en af sagerne efterspurgt borgeren klagevejledning og forstod ikke opgørelsen af kravet.

Opkrævningen beklagede, at borgeren uberettiget havde modtaget tilbagebetalingskrav og en fejlbehæftet afdragsprofil i forhold til det månedlige tilbagebetalingsbeløb.

Fejlen beroede på, at Opkrævningen ikke kendte til og havde fået besked om borgerens målgruppeindplacering, hvilket var af betydning for sagen i forhold til betaling.

Sagen havde generel og principiel betydning i Opkrævningen og gav anledning til, at der blev iværksat interne procedurer for at forebygge lignende fejl, som kunne generere et u hensigtsmæssigt mønster. Derfor nævnes sagen i beretningen.

10. Pejlemærker for 2025

Borgerrådgiveren vil have fokus på følgende:

- Borgerrådgiveren vil følge forvaltningernes arbejde med implementering af Ældreloven og de store velfærdsreformer, herunder kontanthjælpsreformen, som regeringen har lanceret.

Disse initiativer stiller krav til forvaltningens tilrettelæggelse af arbejdsgange og kvalitet i sagsbehandlingen.

- Borgerrådgiveren vil fortsat have fokus på borgernes oplevelse af procesretfærdighed, jf. afsnit 4.9.
- Borgerrådgiveren vil følge arbejdet med faglig kompetenceudvikling og undervisning af medarbejdere og ledere.
- Borgerrådgiveren vil følge implementeringen af sammenhængende borgerforløb, som er et af direktionens strategiske fokusområder. Dette med henblik på at se, hvordan borgerne profiterer positivt af dette og oplever fremdrift og koordinering i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiverens hjemmeside
i Gladsaxe Kommune:

gladsaxe.dk/borgerraadgiver



Høje Gladsaxe Park

Gladsaxe Kommune
Borgerrådgiver Henrik Bang Nielsen
Rådhus Allé 7
2860 Søborg
Telefon: 39 57 69 00
Mail: borgerraadgiver@gladsaxe.dk
Send sikker post via "Sådan kontakter du
borgerrådgiveren" på gladsaxe.dk/borgerraadgiver