



GLADSAXE

Årsberetning 2017 for borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune

Januar 2018

16 FRED, RETFÆRDIGHED OG
STÆRKE INSTITUTIONER



STÅR VAGT OM
RETSSIKKERHEDEN

Bemærkninger til forsiden:

Borgerrådgiverens funktion og opgaver og måde at varetage funktionen på er ikke entydig. Der ageres forskelligt alt efter situationens karakter og rollen bliver afstemt herefter. Her er nogle af de betegnelser, som man kunne sætte på de forskellige roller, som borgerrådgiveren indtager i hverdagen:

Borgerrådgiver

Kvalitetskonsulent

Mediator

Mægler

Ombudsmand

Samtalepartner

Sparringspartner

Udviklingskonsulent

Vagthund



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

Indhold

Forord	5
1. Beretningens opbygning	6
2. Resume og anbefalinger	7
Anbefalinger	7
3. Borgerrådgiverfunktionen mere generelt	9
3.1 Grundlag	9
3.2 Borgerrådgiverens arbejdsform	9
3.3 Borgerens retssikkerhed	9
3.4 Udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren har deltaget i gennem 2017	11
3.5 Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner og borgerrådgivernetværket.....	11
4. Henvendelser i 2017	13
5. Fællestræk for henvendelserne i 2017	15
5.1 Helhedssyn på borgerens situation.....	15
5.2 Inddragelse af borgeren i sagens behandling.	15
5.3 Overholdelse af regler om aktindsigt.....	16
5.4 Hvordan forholder forvaltningen sig til fejl.....	16
5.5 Borgerkontakt, der skaber værdi for borgeren og forvaltningen.	16
Vision for mødet med borgerne.....	17
6. Social- og Sundhedsforvaltningen	18
Jobcentret.....	18
Forelæggelse for Rehabiliteringsteamet og efterfølgende tiltag.....	18
Ansøgning om førtidspension	19
Styrket borgerkontakt	19
Jobcentret – Ungeenheden	19
Jobcentret – Ydelsenheden	19
Jobcentret – telefonservice.....	19
Social- og Handicapafdelingen	19
Handicapafdelingen.....	19
Boligformidlingen	20
Brug af stillingsbetegnelse i Misbrugs-centret.....	20
Trænings- og Plejeafdelingen	20
Borgerservice.....	20
7. Børne- og Kulturforvaltningen	21
Børne- og Familieafdelingens sagsområde	21
Sager i Ankestyrelsen	21
Aktindsigt.....	21

Samværssager	21
Gennemgang af 3 konkrete børnesager i 2017	21
Frikommuneforsøg	22
Forløb om at skrive bedre afgørelser	22
Skoleområdet	22
Børn og unge, som gennem længere tid ikke har modtaget skoletilbud.....	22
Forældremyndighed og skolevalg	22
Tilbud om drøftelse af de forvaltningsretlige regler på Skoleområdet.....	22
8. By- og Miljøforvaltningen	23
Sagsbehandlingstid.....	23
Aktindsigt.....	23
Opfølgning på henvendelse omtalt i 2016-beretningen	23
9. Supplerende opfølgning på anbefalingerne i Årsberetningen fra 2016	25
Pejlemærker for 2018	27
Borgerrådgiverens hjemmeside:	27

Forord

Dette er borgerrådgiverens anden årsberetning. En beretning for første halvår af 2017 blev fremlagt i august 2017. Denne beretning bygger videre på den og sammenfatter hele forløbet af 2017.

Alt set med borgerrådgiverens blik.

Borgerrådgiverfunktionen har nu eksisteret i to år og 2017 har været året, hvor funktionen har skullet 'sætte sig' og finde en hverdagsrytme efter at være blevet etableret og kommet godt fra start i 2016. Arbejdet med at gøre opmærksom på funktionen har været uændret i 2017 og det må konstateres, at det stadig er en opgave at nå ud til alle borgere med information om, at der er en sådan funktion. Så dette informationsarbejde skal fortsætte og tænkes nyt i 2018

Det er fortsat borgerrådgiverens oplevelse, at borgerne sætter pris på borgerrådgiverfunktionen og flere borgere giver da også udtryk for, at de synes, at det er flot, at Gladsaxe kommune har en sådan funktion. Især når det ikke er et lovkrav. Og flere borgere har benyttet sig af funktionen end i 2016.

Som det fremgår af beretningen, kan det i den forbindelse konstateres, at flere kommuner efterhånden får en borgerrådgiverfunktion. En rapport fra Institut for Menneskerettigheder om Retssikkerhed i kommunerne anbefaler at kommunerne overvejer, om etablering af en borgerrådgiverfunktion kan være et redskab til at styrke borgernes retssikkerhed. Netop denne begrundelse var Byrådets udgangspunkt for at etablere en borgerrådgiverfunktion i Gladsaxe Kommune som en forsøgsordning tilbage i 2015.

Rapporten fra Institut for Menneskerettigheder er fra december 2017 og omtales lidt nærmere i denne beretning.

Ligeledes kan det konstateres, at Danske Handicaporganisationer på deres hjemmeside foreslår sine medlemsorganisationer at drøfte om man skal anbefale kommunerne at oprette en borgerrådgiverfunktion.

Disse tiltag er godt i tråd med, at et enigt byråd besluttede at gøre borgerrådgiverfunktionen permanent i forbindelse med budgetvedtagelsen for 2018.

Samarbejdet og dialogen med forvaltningen har også i 2017 været god og konstruktiv. Det er borgerrådgiverens klare indtryk, at forvaltningen har fuldt fokus på, at der ydes borgerne en god service og at de forvaltningsretlige spilleregler overholdes.

Januar 2018

Preben Rohde
Borgerrådgiver



1. Beretningens opbygning

Beretningen er bygget op så der først er en kort sammenfatning af årsberetningen, som giver et overblik over det vigtigste indhold i beretningen.

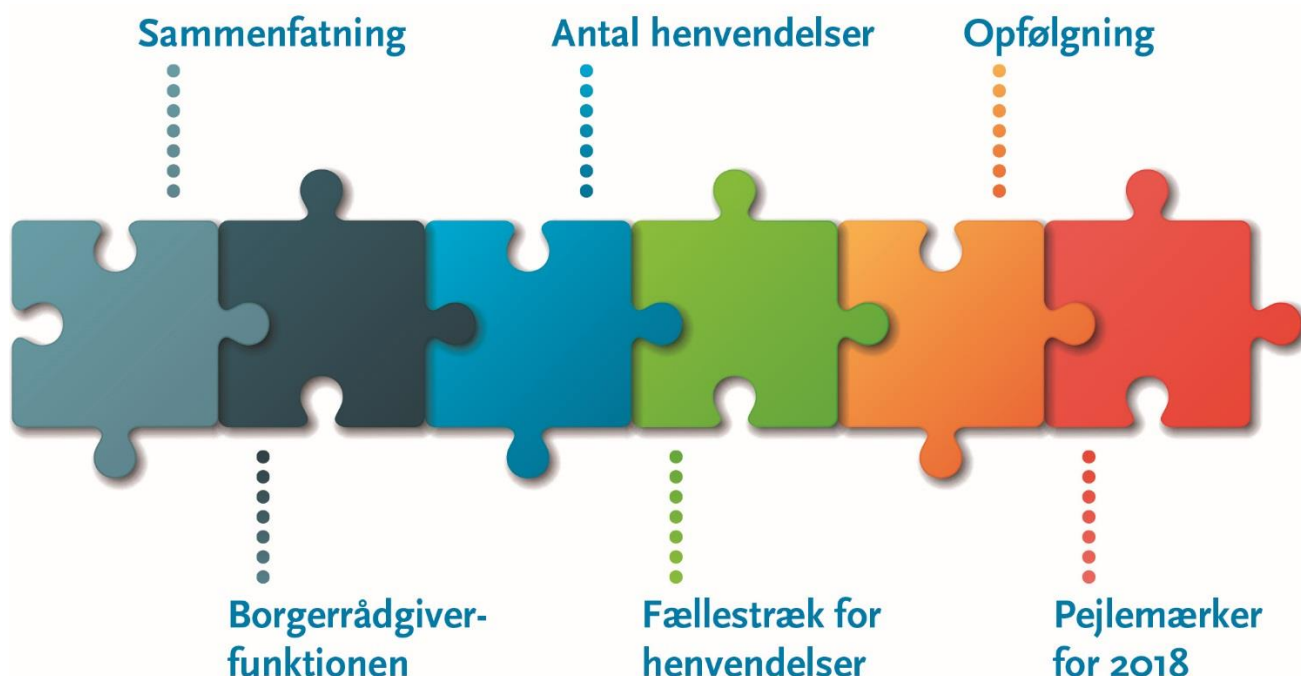
Derefter er der et mere generelt afsnit om borgerråd giverfunktionen. Afsnittet handler om borgerråd giverfunktionen både i Gladsaxe Kommune og hvorledes funktionen varetages, retssikkerhedsbegrebet og hvilke aktiviteter, som borgerråd giveren har deltaget i gennem året. Endelig fortælles der til sidst i afsnittet om hvordan der arbejdes med at gøre opmærksom på borgerråd giverfunktionen.

Så følger et afsnit om antallet af henvendelser til borgerråd giveren i 2017. Det handler om

hvordan henvendelserne fordeler sig på de enkelte forvaltninger og i hvilket omfang de har givet borgerråd giveren anledning til at tage en henvendelse op til nærmere behandling.

Dernæst er der et overblik over fællestræk for henvendelser på tværs af forvaltningerne og derefter en gennemgang af de henvendelser, som har givet anledning til at borgerråd giveren har taget en sag op inden for det enkelte forvaltningsområde.

Til sidst i beretningen er der et afsnit, hvor der følges op på hvordan det er gået med borgerråd giverens anbefalinger fra beretningen i 2016 og endelig til slut er der pejlemærker for borgerråd giverens arbejde i 2018.



2. Resume og anbefalinger

Borgerrådgeverfunktionen i Gladsaxe Kommune har nu været i kraft i to år.

Der har i 2017 været lidt under 500 henvendelser til borgerrådgiveren. En stigning på næsten 10 procent i forhold til 2016.

Borgerrådgiveren har taget 158 sager op til nærmere behandling i 2017.

Der har været en god dialog med borgerne, som har henvendt sig til borgerrådgiveren og det er borgerrådgiverens klare opfattelse at borgerne værdsætter at der er en borgerrådgeverfunktion i kommunen.

I løbet af året har borgerrådgiveren deltaget i mange forskellige møde – og dialogsammenhænge med forvaltningen. Både om konkrete borgerhenvendelser, men også i form af mere generel dialog om tilrettelæggelse af sagsbehandlingen m.m.

Kontakten med forvaltningerne har været kendetegnede ved en god og konstruktiv dialog med den fælles målsætning at der skal ydes borgerne en god service og at henvendelser skal behandles i overensstemmelse med lovgivningen og god forvaltningsskik.

2017 har i øvrigt været året, hvor borgerrådgeverfunktionen har konsolideret sig.

På baggrund af de henvendelser, som borgerrådgiveren har taget op i løbet af året har borgerrådgiveren nedenstående anbefalinger.

Anbefalinger

Borgerrådgiveren anbefaler alle forvaltningerne i kommunen at:

- være opmærksomme på lovgivningen omkring aktindsigt i henhold til forvaltningsloven og offentlighedsloven. Hvis man ikke giver fuld aktindsigt i en sag er der tale om en afgørelse, der skal begrundes og klagevejledning skal gives. Herudover bør forvaltningen være opmærksom på at der er en pligt til at vurdere om der kan gives merofentlighed/aktindsigt i akter, som ellers er undtaget fra aktindsigt (se pkt. 5.3).
- være opmærksom på anbefalingerne fra Rapport om retssikkerhed i kommunerne fra Institut for Menneskerettigheder fra december 2017 (se pkt. 3.3).
- være åbne for læring i forbindelse med begåede fejl (se pkt.5.4).
- overveje såkaldte 'failure demands-projekter' (se pkt. 5.5).

Social- og Sundhedsforvaltningen og Familieafdelingen anbefales at:

- være opmærksomme på at overholde 4 ugers genvurderingsfristen for afgørelser som kan påklages til Ankestyrelsen. (se pkt. 3.3).
- forvaltningen sikrer ledelsesmæssig fokus på hjemviste sager fra Ankestyrelsen. Dels så den konkrete sag kan blive genbehandlet ud fra Ankestyrelsens afgørelse så hurtigt som muligt og dels for at sikre læring af de hjemviste sager (se pkt. 3.3).
- det sikres at der anlægges et helhedssyn på borgerens situation, således at der ydes borgeren en koordineret og sammenhængende indsats (se pkt. 5.1).
- det sikres at borgeren inddrages i sin sags behandling (se pkt. 5.2).

Social- og Sundhedsforvaltningen anbefales desuden, jævnfør kapitel 6, at:

- overveje at fastsætte tidsfrister for behandlingen af sager, som skal forelægges rehabiliteringsteamet. Tidsfrister, som sikrer dels fremlæggelsen for teamet og dels den efterfølgende beslutning om tiltag og iværksættelse af disse.
- der i forbindelse med at et rehabiliteringsforløb afsluttes, tages stilling til om der skal tilbydes borgeren et nyt rehabiliteringsforløb eller om borgeren opfylder betingelserne for hjælp til revalidering, fleksjob eller førtidspension.

- være præcis i dialogen og journalførelsen om drøftelse af muligheden for førtidspension med borgeren.
- Jobcentret overvejer hvorvidt målsætningen om at borgere som ønsker kontakt med Jobcentret bliver kontaktet inden for 24 timer kan opretholdes.
- brugen af stillingsbetegnelsen 'casemanager' i Misbrugscentret overvejes.

Børne- og Kulturforvaltningen anbefales, jævnfør kapitel 7, at:

- overveje et nærmere samarbejde med Statsforvaltningen i sager, hvor uenighed om forældremyndighed og samvær til stadihed påvirker barnet/den unge.

By- og Miljøforvaltningen anbefales, jævnfør kapitel 8, at:

- sikre en journalpraksis i overensstemmelse med de gældende regler i kommunen.

3. Borgerrådgiverfunktionen mere generelt

3.1 Grundlag

Byrådet har besluttet at borgerrådgiverfunktionen, efter en 2-årig forsøgsperiode i 2016 – 2017, fra 1. januar 2018 bliver en permanent funktion i Gladsaxe Kommune og at funktionen videreføres på det nuværende grundlag.

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

Det fremgår at borgerrådgiveren skal:

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

Endelig fremgår det, at det er Byrådet der ansætter og afskediger borgerrådgiveren samt fastsætter de nærmere regler for dennes virksomhed.

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

- Er uafhængig af Økonomiudvalg, stående udvalg, Borgmesteren og forvaltningerne.
- Behandler henvendelser om forvaltningernes sagsbehandling og god forvaltningsskik

Ikke kan ændre eller omgøre afgørelser og ikke kan behandle sager vedrørende faktisk forvaltningsevne og sager, som kan påklages til anden administrativ myndighed.

- Udfører sine opgaver ved at give borgerne hjælp til forståelse af afgørelser, give klagevejledning og behandle henvendelser om sagsbehandlingen.
- Medvirker til at erfaringer fra dialogen konverteres til læring i kommunen med det formål at forbedre retssikkerheden for borgerne i Gladsaxe Kommune.

3.2 Borgerrådgiverens arbejdsform

Arbejdsformen, som blev beskrevet i årsberetningen fra 2016 er uændret i 2017. Det vil sige at der med udgangspunkt i borgerens henvendelse er dialog med forvaltningen. Meget ofte retter forvaltningen umiddelbart op på eventuelle fejl og mangler, som har været baggrund for borgerens henvendelse. Der er således tale om en dialogbaseret tilgang fra borgerrådgiverens side i forhold til såvel borgeren som forvaltningen ofte med udgangspunkt i at genoprette en god kontakt mellem borgeren og forvaltningen.

Som udgangspunkt kommunikerer borgerrådgiveren således ikke skriftligt med borgeren om eventuelle fejl begået af forvaltningen. Der er i stedet fokus på at få genoprettet borgerens dialog med forvaltningen og at få sagens behandling tilbage på sporet.

3.3 Borgerens retssikkerhed

Retssikkerhed er først og fremmest når borgeren oplever, at der er sammenhæng mellem de regler, som der er på området og den behandling og afgørelse, som borgeren får.

Derudover er det centralt i forhold til retssikkerheden, at borgeren af en uvildig instans kan få prøvet om en afgørelse er korrekt og at denne prøvelse sker inden for rimelig tid.

Der har i 2017 i den offentlige debat været fokus på sagsbehandlingen i den kommunale forvaltning især inden for det sociale og beskæftigelsesmæssige område og på hvor mange fejl der sker i sagsbehandlingen/afgørelserne. Socialministeren har varslet lovforslag, som stiller krav om at alle byråd en gang om året skal behandle en oversigt fra Ankestyrelsen over de fejl, der er begået i kommunen.

Borgerrådgiveren har siden juni/juli måned 2017 bedt forvaltningen om kopi af samtlige afgørelser fra Ankestyrelsen inden for det sociale og beskæftigelsesmæssige område samt vedrørende Familieafdelingens afgørelser vedrørende støtte til børn og unge.

Det giver borgerrådgiveren mulighed for at følge, hvorvidt der er generelle problemstillinger, som gør sig gældende i sagsbehandlingen. Der har især været tale om to forhold af mere generel karakter, som har gjort sig gældende.

Det ene drejer sig om at flere sager hjemvises, fordi de af Ankestyrelsen ikke anses for tilstrækkeligt oplyst. Det er således forvaltningens opgave at sørge for at en sag er tilstrækkeligt oplyst, inden der træffes afgørelse. Dette er et centralt opmærksomhedspunkt for den enkelte sagsbehandler, hvis antallet af hjemviste sager fra Ankestyrelsen skal nedbringes.

Det andet forhold drejer sig om, at Ankestyrelsen kritiserer, at afgørelsen ikke er blevet genvurderet senest 4 uger efter, at klagen er indkommet og sendt til Ankestyrelsen. Dette har altså ikke at gøre med selve afgørelsens rigtighed, men derimod om for lang sagsbehandlingstid. I forhold til at få prøvet en afgørelses rigtighed er det centralt, at der ikke går unødigt tid med klagesagsbehandlingen. Det er derfor centralt at genvurderingsfristen på 4 uger, som er fastsat i loven, overholdes.

Borgerrådgiveren har konstateret, at især Jobcentret i 2. halvår af 2017 har iværksat en særlig indsats for at overholde 4 ugers genvurderingsfristen.

Borgerrådgiveren har derudover været inde i flere sager, som af Ankestyrelsen er blevet

hjemvist til fornyet behandling, men hvor borgeren har oplevet, at denne genvurdering trækker længe ud. Borgerrådgiveren har i den sammenhæng en anbefaling til forvaltningerne om at sikre ledelsesmæssig fokus på hjemviste sager fra Ankestyrelsen. Dels så sagen kan blive genbehandlet ud fra Ankestyrelsens afgørelse så hurtigt som muligt og dels for at sikre læring af de hjemviste sager.

Institut for Menneskerettigheder har i december 2017 udgivet en undersøgelse af retssikkerheden i kommunerne med fokus på kommunernes menneskeretlige forpligtelser og borgernes møde med kommunen i sociale sager.

Instituttet kommer med følgende anbefalinger på baggrund af rapporten:

- At kommunerne overvejer, hvordan de systematisk kan sikre, at alle borgere får den information og vejledning, de har behov for, til at søge kommunen om hjælp.
- At kommunerne systematisk sikrer:
 - At enhver borger får mulighed for at tilkendegive, om han eller hun mener, at alle vigtige elementer er inddraget i vedkommendes sag.
 - At borgernes synspunkter rapporteres skriftligt som led i sagsbehandlingen og tillægges passende vægt i afgørelsen.
 - At borgerne får et udtrykkeligt tilbud om, at deres sag bliver talt igennem med en sagsbehandler.
 - At borgerne får information om deres mulighed for at have en bisidder med igennem sagsforløbet.
 - At borgerne udtrykkeligt spørges, om sagens afgørelse og begrundelsen herfor er forståelig for dem med tilbud om forklaring på afgørelsen samt klagevejledning.
- At kommunerne overvejer, hvordan sagsbehandlere kan imødekomme de særlige behov for information og vejledning og for inddragelse i deres egen sag, som findes

hos borgere med anden etnisk baggrund end dansk og borgere med funktionsnedsættelse.

- At kommunen overvejer, om etablering af en borgerrådgiverfunktion kan være et redskab til at styrke borgernes retssikkerhed i kommunen.

Flere af Institutts anbefalinger lægger sig op af anbefalinger, som borgerrådgiveren også kommer med i denne beretning. Borgerrådgiveren anbefaler at forvaltningerne forholder sig til Institutts anbefalinger.

3.4 Udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren har deltaget i gennem 2017

- Drøftet årsberetningen for 2016 på Direktionsmøde.
- Drøftet årsberetningen for 2016 med alle fagforvaltningers ledelse.
- Holdt oplæg om myndighedsrollen på kursus for medarbejdere i Jobcentret.
- Deltaget i møder med netværket for borgerrådgivere – herunder 2 dages internat med oplæg fra blandt andet Ombudsmandsinstitutionen.
- Fortalt om borgerrådgiverfunktionen til arrangement for lokalafdelingen af Dansk Handicap Forbund.
- Holdt oplæg på møde i Tværfagligt forum for udvikling af borgerservice med afsæt i borgerservicevisionen i Gladsaxe Kommune.
- Deltaget på Gladsaxedagen.
- 'Kom og mød din borgerrådgiver' afholdt i efteråret på alle kommunens biblioteker.



Borgerrådgiveren på Gladsaxedagen 2017.

- Deltaget i Ombudsmandens høring om udvalgte emner fra Ombudsmandens beretning 2016.
- Ordstyrer på valgmøde til nyt Seniorråd i Gladsaxe Kommune.
- Undervist sagsbehandlere i Familieafdelingen i at skrive afgørelser til borgerne.
- Overværet Byrådsmøderne i 2017.

3.5 Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner og borgerrådgivernetværket

36 kommuner har oprettet en borgerrådgiverfunktion. Aktuelt er en borgerrådgiverfunktion i Ballerup Kommune undervejs.

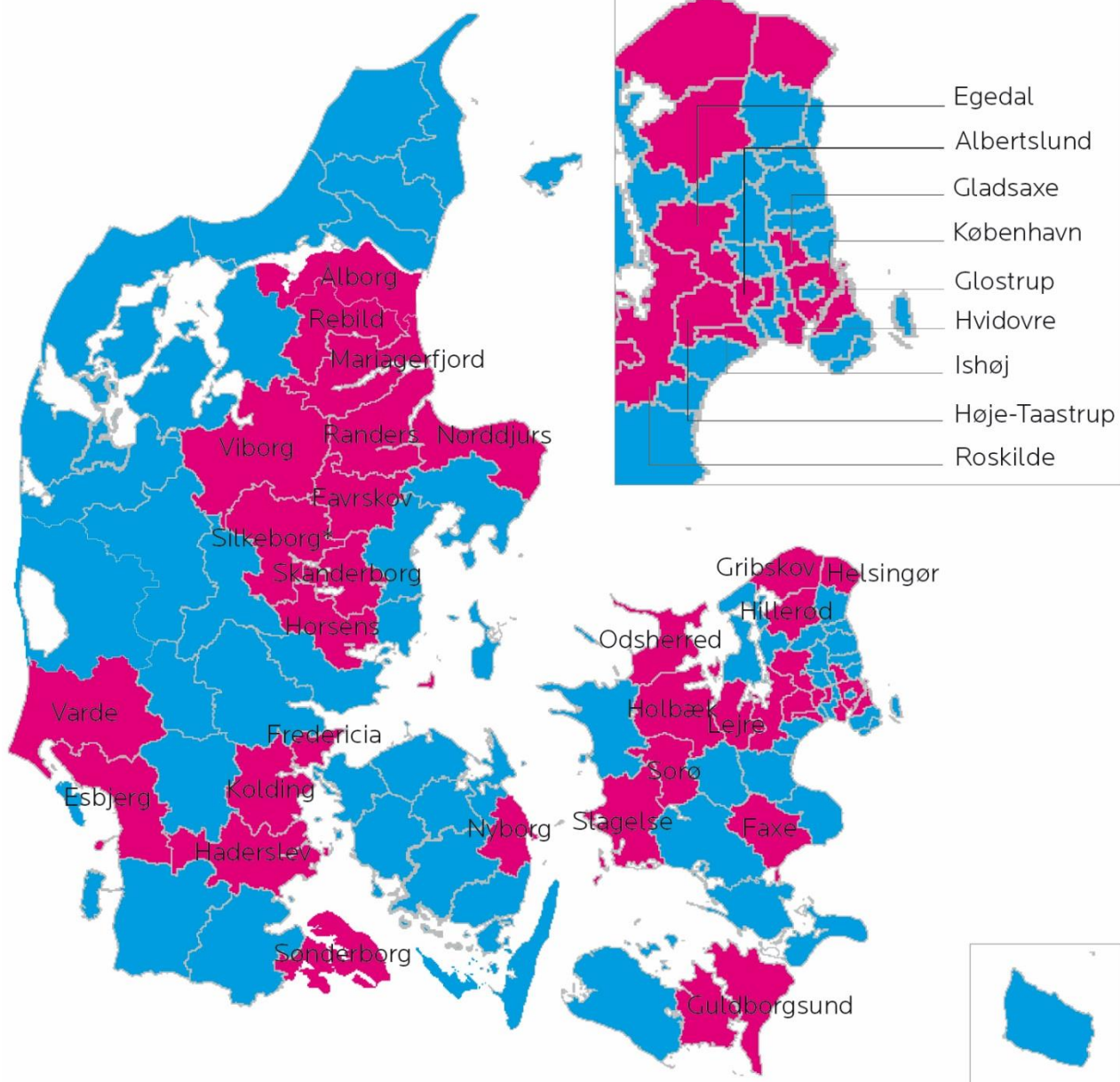
Borgerrådgiverne har et fagligt netværk. Der er blandt andet en elektronisk portal i regi af KL, hvor der i det daglige kan udveksle erfaringer

om nogle af de mange forskellige henvendelser, som en borgerrådgiver får.

Der afholdes også et årsmøde for alle landets borgerrådgivere. På mødet i år deltog medarbejdere fra Ombudsmanden, med hvem samarbejdsmuligheder og faglige udfordringer blev drøftet. Udover årsmødet afholder Netværket for borgerrådgivere på Sjælland og Fyn to årlige

netværksmøder, hvor det fra gang til gang aftales hvilke faglige emner, som skal på dagsordenen

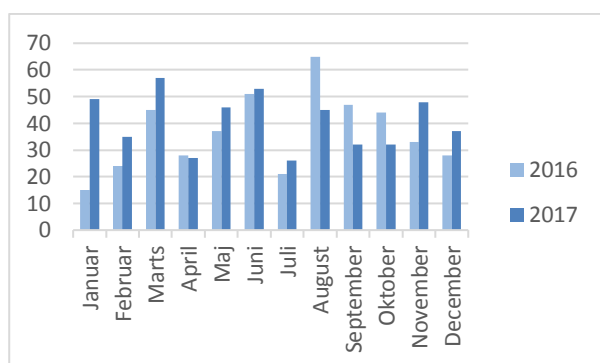
Danmarkskort i Institut for Menneskerettigheders undersøgelse – oversigt over kommuner, der har etableret en borgerrådgiverfunktion, september 2016:



4. Henvendelser i 2017

Der har i 2017 været **487** henvendelser til borgerrådgiveren. Det er næsten **10 procent flere** end i 2016.

Henvendelserne fordeler sig således i forhold til årets måneder:



Som det ses har der været færre henvendelser til borgerrådgiveren i august – oktober 2017 end i den tilsvarende periode i 2016. Baggrunden for det kan være, at borgerrådgiveren i denne periode har afholdt en del ferie og dermed været mindre til rådighed for borgerne. Der er mulighed for at lægge en telefonbesked ved borgerrådgiverens fravær og så blive ringet op så hurtigt som muligt. Men det kan konstateres – også i hverdagen - at det ikke er alle borgere, som benytter sig af muligheden for at lægge en telefonbesked, når en samtale ikke kan besvares straks. Det understreger vigtigheden af, at borgerne nemt kan komme i kontakt med borgerrådgiveren i hverdagen.

Af de **487** henvendelser har de **158** henvendelser givet anledning til nærmere sagsbehandling.

Definitionen af hvornår en henvendelse giver anledning til nærmere sagsbehandling er, når henvendelsen har en karakter, hvor det er nødvendigt at bede forvaltningen om uddybende oplysninger. Efterfølgende finder yderligere dialog sted med borgeren og eventuelt også med forvaltningen.

Omvendt er en sag uden nærmere sagsbehandling en sag, som kan afsluttes umiddelbart efter samtalen med borgeren eller efter, at der er sendt en mail til den pågældende forvaltningen om henvendelsen. For eksempel kan forvaltningen blive bedt om at tage kontakt med borgeren og eventuelt orientere borgerrådgiveren, når dette er sket.

De **158** henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling fordeler sig således i forhold til den enkelte forvaltning.

108 henvendelser vedrørende Social- og Sundhedsforvaltningen (91 henvendelser i 2016).

35 henvendelser vedrørende Børne- Kulturforvaltningen (46 henvendelser i 2016).

13 henvendelser vedrørende By og Miljøforvaltningen (26 henvendelser i 2016).

1 henvendelse vedrørende Center for Økonomi (1 henvendelse i 2016).

1 henvendelse vedrørende Byrådssekretariatet (0 henvendelser i 2016).

Selv om der er sket en stigning af antallet af henvendelser til borgerrådgiveren i 2017 er der et mindre fald i antallet af henvendelser (7 mindre), som i 2017 har givet anledning til nærmere sagsbehandling. Baggrunden for dette er givet, at samarbejdet mellem borgerrådgiveren og forvaltningen er blevet udviklet og udbygget siden starten i 2016, så borgerrådgiveren nu kan videregive flere henvendelser til forvaltningen uden selv at gå nærmere ind i sagen.

Hovedtræk ved henvendelserne gennemgås under dels fællestræk for henvendelserne og under afsnittene for de enkelte forvaltninger.

Der er således **329** henvendelser, som ikke har givet anledning til egentlig sagsbehandling. De dækker over en lang række forskellige typer af henvendelser. Som eksempler på henvendelser kan nævnes:

- Borgere, som ikke kan få kontakt med forvaltningen om deres sag eller som ikke oplever, at de ved hvad der sker med deres sag for øjeblikket. Her medvirker borgerrådgiveren til at kontakten bliver genoprettet.
- Borgere, som er usikre over, hvor man skal henvende sig i forvaltningen, og som i øvrigt ofte forinden har forsøgt at finde vejledning om det på Gladsaxe Kommunes hjemmeside.

Forespørgsler om rettigheder og regler. F.eks. 'Har jeg ret til aktindsigt?' eller 'Kan det være rigtig at kommunen har ret til at stoppe mine sygedagpenge, når jeg stadig er syg?'.

- Vejledning om klage regler og drøftelse af hvad der er relevant at skrive i en klage.
- Henvendelser fra pårørende, som er bekymrede over om der ydes tilstrækkelig hjælp til en slægtning/ven.
- Boligmæssige udfordringer og hvorledes kommunen kan hjælpe.
- Dialog med mentorer til borgere, som har særlige vanskeligheder.



5. Fællestræk for henvendelserne i 2017

På tværs af forvaltningerne har der været en række henvendelser, som dækker over nogle generelle eller fælles udfordringer på tværs af forvaltningsområder.

Der skal her fremhæves 5 udfordringer, som anses for at være særlig aktuelle:

5.1 Helhedssyn på borgerens situation.

Indenfor det sociale og beskæftigelsesmæssige område og familieafdelingens sagsområde er der i retssikkerhedsloven (§5) et krav om at forvaltningen skal behandle ansøgninger og spørgsmål om hjælp i forhold til alle de muligheder, der findes for at give hjælp efter den sociale lovgivning, herunder også rådgivning og vejledning. Forvaltningen skal tilmed være opmærksom på, om der kan søges om hjælp hos en anden myndighed eller efter anden lovgivning.

Problemstillingen blev også omtalt i beretningen for 2016 og det er ikke en problemstilling, som er hurtig og enkel at løse. Det er indtrykket at forvaltningen er opmærksom på problemstillingen og arbejder med den. Herunder også i de sagssammenhænge hvor borgerrådgiveren gør opmærksom på, at helhedssynet ikke er varetaget i tilstrækkelig grad.

Problemstillingen øges af, at en borger naturligt ikke tænker i forvaltningssprog og hvorledes forvaltningen har organiseret sig, når man henvender sig om hjælp. En borger, som modtager kontanthjælp og som er arbejdssøgende, vil således typisk have kontakt en jobkonsulent i Jobcentret omkring jobsøgningen, kontakt til en sagsbehandler/eller kontakt til Ydelsesenheden om den løbende kontanthjælpsudbetaling og herudover kontakt til en tredje sagsbehandler i en anden enhed, hvis der skal søges hjælp til enkeltydelser (for eksempel tandbehandling eller medicin). Hvis borgeren har et barn, hvor

der er behov for støtte, så er det tillige en sagsbehandler i Familieafdelingen, som skal indover.

Forvaltningens opdeling i arbejdsområder stiller krav til, at den enkelte sagsbehandler er opmærksom på de behov for støtte og hjælp, som borgeren kan have og som der kan hjælpes med – men hvor støttemuligheden er placeret andre steder i forvaltningen.

Det er således ikke tilstrækkeligt som sagsbehandler inden for det sociale - og beskæftigelsesmæssige område og børn- og ungeområdet alene at være opmærksom på ansvar inden for eget sagsområde. Der er en med-ansvarlighed for den enkelte sagsbehandler for at sikre at borgeren oplever et koordinerende og sammenhængende forløb.

5.2 Inddragelse af borgeren i sagens behandling.

Der er ligeledes i retssikkerhedsloven (§ 4) et krav om at borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Forvaltningen skal tilrettelægge behandlingen af sagen på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed.

Borgerrådgiveren har såvel i 2016 som i 2017 fået henvendelser om at 'man ikke ved hvad der sker i ens sag' eller at 'der er ikke sket noget i sagen i længere tid', og at man således ikke er inddraget i ens sags behandling og hvad der videre skal ske.

Baggrunden for bestemmelsen i retssikkerhedsloven er, at borgeren skal delagtiggøres og have ejerskab til hvad der skal ske videre i forhold til borgerens situation. Bliver denne inddragelse koblet fra, er der risiko for, at der opstår et modsætningsforhold mellem borger og forvaltning i forhold til videre tiltag. Og tillige at borgeren ikke kommer til at opleve ansvar for

det videre forløb, da borgeren ikke inddrages heri. Hertil kommer at man i disse situationer ikke medinddrager borgerens ressourcer til behandling af sagen.

Endelig kan en inddragelse af borgeren i sagen, som en fast arbejds metode, være med til at sikre at der til stadighed sker noget i forhold til borgerens situation. Borgerrådgiveren gør til stadighed forvaltningerne opmærksom på henvendelser, hvor borgerrådgiveren oplever, at borgeren ikke er blevet inddraget i sin sags behandling i tilstrækkelig grad.

5.3 Overholdelse af regler om aktindsigt.

Borgerrådgiveren har fra alle forvaltningsområder i 2017 fået henvendelser fra borgere, som fortæller, at de har anmodet om aktindsigt og fået det, men at de ikke føler sig overbevist om, at de har fået alle sagens akter. Borgeren har ofte fået fremsendt akterne blot med en kort følgeskrivelse.

Forvaltningen har således ved behandlingen af anmodningen af aktindsigt i disse situationer ikke altid været opmærksom på, at når der behandles en anmodning om aktindsigt, er der tale om en afgørelse. Hvis der ikke gives fuld aktindsigt (det vil sige aktindsigt i alle sagens akter) skal det efter forvaltningsloven begrundes, hvorfor der ikke er givet fuld aktindsigt og der skal tillige gives klagevejledning.

Derudover er forvaltningen ofte ikke opmærksom på, at der efter offentlighedslovens § 14 og forvaltningslovens § 10 er pligt til at overveje, om der kan gives aktindsigt i dokumenter og oplysninger i videre omfang end det, der umiddelbart følger af loven, for eksempel i interne dokumenter/notater. Hvis der undtages interne akter fra aktindsigt, vil det være god forvaltningsskik i afgørelsen at gøre opmærksom på at man har foretaget en vurdering efter offentlighedslovens § 14/forvaltningslovens § 10.

5.4 Hvordan forholder forvaltningen sig til fejl.

Flere borgere henvender sig til borgerrådgiveren, når der har været sket fejl i deres sag. Borgeren har i den situation i flere tilfælde ikke fået en undskyldning fra forvaltningen. Borgeren kan opleve at fejlen enten ikke bliver beklaget eller nærmere omtalt eller at den bliver undskyldt med 'EDB-fejl'.

Borgerrådgiveren er af den opfattelse, at det er vigtigt at tage fejl på sig og bruge fejl til læring i stedet for at risikere, at fejlene bliver undertrykt eller henført til EDB-fejl. For borgeren er det ikke centralt om en fejl har udspring i en sagsbehandlingsfejl eller en mere teknisk systemfejl. Og der bør forholdes til en fejl over for borgeren, som har betydning for borgeren, uanset om den har baggrund i sagsbehandlingen eller EDB. Dermed sikres en kultur, hvor vi ved at være åbne over for begåede fejl lærer af vores fejl og dermed bedre kan undgå dem fremover.

5.5 Borgerkontakt, der skaber værdi for borgeren og forvaltningen.

Borgerrådgiveren har ofte henvendelser fra borgere, som ikke kan få kontakt til forvaltningen i forhold til at høre om hvordan det for eksempel går med en ansøgning eller lignende.

Borgerrådgiveren kan i den sammenhæng anbefale forvaltningen at overveje et såkaldt 'failure Demand'-projekt, hvor det nærmere kortlægges hvor meget tid forvaltningen bruger på henvendelser fra borgere, som kontakter forvaltningen fordi:

- Borgeren ikke kan finde informationen på hjemmesiden.
- Borgeren kontakter forvaltningen igen fordi problemet ikke blev løst 1. gang borgeren rettede henvendelse.
- Borgeren kan ikke forstå et brev, som er kommet fra forvaltningen – borgeren finder teksten kompliceret, mangelfuld eller lignende.

- Borgeren ringer for at høre status på sin sag eller rykker for svar.

Hvis man kan reducere sådanne henvendelser kan tiden i stedet anvendes til mere værdiskabende aktiviteter.

Vision for mødet med borgerne

I beretningen for 2016 anbefalede borgerrådgiveren at det blev overvejet at fastsætte et fælles overordnet værdisæt for mødet med borgeren, som gælder for hele forvaltningen.

På baggrund af oplæg fra Borgerservice er der i 2016 besluttet en vision for mødet med borgerne på alle områder med borgerrettede myndighedsopgaver. Det fremgår af visionen at 'borgerne skal mødes af et venligt personale' og at servicen over for borgerne skal have 'en god etik med ligeværdig service uanset borgerens henvendelsesårsag'.

I forbindelse med et kick-off-møde for implementeringen af visionen holdt borgerrådgiveren et oplæg i Det tværfaglige forum for udvikling af borgerservice og pegede blandt andet på at fælles værdier, som at møde borgeren med respekt, ligeværdighed og tillid, kan være et afsæt for det videre arbejde med udmøntningen af visionen i de enkelte dele af forvaltningen.

Borgerrådgiveren er inviteret med til at følge det videre arbejde med at udmønte borgerservicevisionen i forvaltningerne. I januar 2018 har borgerrådgiveren deltaget i møde hvor der blev præsenteret 3 cases fra henholdsvis Ydelsesenheden i Jobcentret, Opkrævningen og Boligformidlingen. I alle tre cases har man arbejdet med konkrete udfordringer i forhold til god borgerservice og har blandt andet foretaget interviews hos borgere for at identificere udfordringerne nærmere. Metoden, som anvendes, opleves at give god mening og give en bedre viden om udfordringerne. Det tværfaglige Forum skal på deres næste møde fastsætte en overordnet aktivitetsplan for det videre arbejde.

Vi har fokus på det gode møde med borgerne – den gode borgerservice

Borgernes møde med Gladsaxe Kommune er vigtigt for både borgerne og kommunen. Borgerne skal have en god oplevelse i dialogen med os, uanset hvilken del af kommunen, de henvender sig til, og om det er digitalt, telefonisk eller ved personligt fremmøde. Vi udvikler løbende vores borgerservice efter borgernes behov og er på forkant med den digitale udvikling.

Vi kommer fra ord til handling ved at ...

- borgerne får løst deres problem hurtigt og effektivt, når de henvender sig
- kommunens service er som udgangspunkt digital og møder borgerne der, hvor de er
- borgerne møder en sammenhængende og ensartet borgerservice på tværs af kommunen
- kommunens service er tilgængelig for alle borgere
- rådhuset er et aktivt og levende omdrejningspunkt for borgernes møde med kommunen
- servicen er omkostningseffektiv og understøtter kommunens kanalstrategi
- servicen bliver løbende tilpasset borgernes behov og i forhold til nye løsninger og idéer.



6. Social- og Sundhedsforvaltningen

108 henvendelser, som er taget op til behandling, vedrører Social- og Sundhedsforvaltningen. I 2016 var der 91 henvendelser vedrørende denne forvaltning.

Social- og Sundhedsforvaltningen dækker over følgende borgerrettede enheder: Jobcentret (herunder Ungeenheden og Ydelsesenheden), Social- og Handicapafdelingen, Trænings- og Plejeafdelingen samt Borgerservice.

De fleste henvendelser vedrører Jobcentret, hvilket der ikke er noget usædvanligt i, da Jobcentret har mange borgerhenvendelser og høj grad af borgerkontakt og tillige har en myndighedsfunktion, som kommer meget tæt på den enkelte borger.

Jobcentret

Forelæggelse for Rehabiliteringsteamet og efterfølgende tiltag

Borgerrådgiveren pegede i beretningen for 2016 på en del henvendelser om forelæggelse af sager på rehabiliteringsmøde. Borgerne oplevede en lang sagsbehandlingstid inden forelæggelse - men også efterfølgende, hvor forvaltningen skal træffe en afgørelse på baggrund af teamets indstilling og endelig også i forhold til konkret derefter at få iværksat det, som er besluttet.

Forelæggelse for Rehabiliteringsteamet sker i sager, hvor det skal vurderes, om der er grundlag for at iværksætte et ressourceforløb eller indstille til fleksjob eller til førtidspension. Et ressourceforløb er et forløb, som skal støtte en person, som har komplekse problemer ud over ledighed, til at udvikle sin arbejdsevne. Forløbet har en varighed på mellem 1 til 5 år. Rehabiliteringsteamet, som er tværfagligt sammensat, herunder med lægefaglig deltagelse fra Regionerne, indstiller til forvaltningen, som derefter skal træffe afgørelse og iværksætte det, som

bliver besluttet. Hvis forvaltningen ikke er enig med Rehabiliteringsteamet i hvad der skal besluttet skal sagen genfremlægges Rehabiliteringsteamet med forvaltningens vurdering.

Borgerrådgiveren har stadig i 2017 fået henvendelser fra borgere, hvor sagsbehandlingen i forhold til forelæggelse, behandling og beslutning af videre tiltag i sager, som skal fremlægges rehabiliteringsteamet er trukket længe ud. Ligeledes kan det konstateres, at flere borgere ikke oplever at de bliver inddraget i sagsbehandlingen op til rehabiliteringsmødet. Borgere skal således deltage i mødet, men der er flere eksempler på at materiale til mødet først meget sent kommer frem til borgeren eller endda at borgeren først ser akterne på selve mødet og at borgeren således ikke aktivt er medinddraget op til forelæggelsen for rehabiliteringsteamet.

Borgerrådgiveren har anbefalet forvaltningen at overveje at fastsætte tidsfrister for:

- hvor lang tid, der må gå fra det besluttet at en sag skal forelægges for Rehabiliteringsteamet til sagen forelægges.
- hvor lang tid, der må gå fra sagen har været forelagt Rehabiliteringsteamet til der træffes beslutning om tiltag.
- hvor lang tid, der må gå fra beslutning om tiltag til de bliver iværksat.

Borgerrådgiveren har også i 2017 haft henvendelse fra borgere, hvor ressourceforløbet er afsluttet i forhold til den fastsatte periode og hvor borgeren derefter henvises til kontanthjælp, som arbejdssøgende. Borgerrådgiveren har peget på, at forvaltningen i forbindelse med afslutning af et ressourceforløb er forpligtet til at forholde sig til - dels om der er grundlag for at tilbyde et nyt ressourceforløb - dels om pågældende opfylder betingelserne for revalidering, fleksjob eller førtidspension.

Ansøgning om førtidspension

Borgerrådgiveren har ligeledes haft henvendelse fra flere borgere i løbet af året, som mente, at de havde søgt førtidspension. Imidlertid var forvaltningen af den opfattelse, at der alene var rådgivet og talt om mulighederne for førtidspension. Borgerrådgiveren har på den baggrund anbefalet Jobcentret at være præcis i sin dialog med borgeren og i sit notat i sagen om samtalen, så der ikke risikeres at være en forskellig opfattelse af, hvad der er aftalt. Det særlige ved førtidspension er, at en sådan sag som udgangspunkt rejses af forvaltningen, men at borgeren også har mulighed for at få behandlet ansøgning om førtidspension på det grundlag, som foreligger i sagen.

Styrket borgerkontakt

Jobcentret har i 2017 efteruddannet sagsbehandlere og ledere i den hollandske metode 'Styrket t borgerkontakt'. Meningen er, at metoden bliver et fælles dialogværktøj for alle ansatte på området og nyansatte bliver løbende uddannet heri. Formålet er, at komme både henvendelser og klager i forkøbet ved blandt andet at kontakte borgerne på vanskelige tidspunkter i sagsbehandlingen og gøre brug af hurtig, direkte mundtlig kommunikation. I samtalen med borgeren anvender sagsbehandleren mæglingsteknikker, lytter aktivt og er løsningsorienteret. Målet er færre klager – og øget medarbejdertrivsel – ved at borgerne føler sig inddraget i og forstår grundlaget for beslutningerne, der træffes.

Borgerrådgiveren vil fortsat følge dette tiltag i 2018 og hvorledes implementeringen af metoden forløber og hvilke resultater metoden viser.

Jobcentret – Ungeenheden

Indenfor Ungeenheden har der især været fokus på at sikre overdragelsen af sager vedrørende unge med særlige udfordringer fra Familieafdelingen til Ungeenheden og eventuelt til Handicapafdelingen. Problematikken er nærmere beskrevet under Børne- og Kulturforvaltningen, Familieafdelingen.

Der har været afholdt flere møder med Ungeenheden i løbet af året om blandt andet denne

problematik, som det er borgerrådgiverens klare indtryk bliver varetaget meget ansvarsfuldt.

Jobcentret – Ydelsesenheden

Der har også været flere henvendelser om, at det har trukket ud med at få svar på ansøgning om hjælp til enkeltydelser, først og fremmest tandbehandling. Der er nu fastsat tidsfrister for sagsbehandlingstiden, men forvaltningen har i en periode ikke kunnet overholde sagsbehandlingsfristen i alle tilfælde og har ikke altid fortalt borgeren at sagsbehandlingen ville tage længere tid. Det er indtrykket at Ydelsesenheden igen kan overholde sagsbehandlingsfristerne.

Jobcentret – telefonservice

Det fremgår af Jobcentrets hjemmeside at borgeren vil blive kontaktet senest 24 timer efter at borgeren har kontaktet Jobcentret. Det er borgerrådgiverens opfattelse, på baggrund af de borgerhenvendelser, som kommer til borgerrådgiveren, at Jobcentret i mange tilfælde har svært ved at leve op til den standard. Der er således ofte borgere, som fortæller, at de ikke er blevet ringet op efter at have lagt besked hos en medarbejder i Jobcentret eller efter at have indtalt telefonbesked på sagsbehandlerens telefonsvarer.

Social- og Handicapafdelingen

Handicapafdelingen

Der har været relativ få sager indenfor Handicapafdelingens sagsområde i 2017, som har givet anledning til at tage en sag op til nærmere behandling. Der har været en sag om en beboers forhold og dagligdag på en af kommunens institutioner, hvor borgerrådgiveren nærmere gik ind og forholdt sig til, at der var den fornødne opmærksomhed på beboerens trivsel i hverdagen. Da der ikke er tale om en egentlig afgørelsessag, men en sag om faktisk forvaltningsvirksomhed, lå henvendelsen ikke umiddelbart inden for borgerrådgiverens kompetence.

Herudover har der været enkelte henvendelser om BPA-ordning (Borgerrettet personlig assistance) og § 100 (hjælp til merudgifter på grund af handicap).

Boligformidlingen

Der har været flere henvendelser til borgerrådgiveren fra borgere, som ikke kan forstå, at Boligformidlingen ikke kan hjælpe dem med at få en bolig. Og at de således ikke opfylder betingelserne for at komme på akutlisten til en bolig. Betingelserne for at komme på akutlisten er vedtaget politisk i Gladsaxe. Borgerrådgiveren er bekendt med at Boligformidlingen aktuelt arbejder på at tydeliggøre betingelserne for at komme på listen til akutboliger og herudover også vurderer teksten på hjemmesiden og den konkrete dialog med borgerne. Det kan konstateres at Boligformidlingen udover at varetage formidlingen af akutlisten også giver en bred rådgivning til borgerne om boligsøgning.

Brug af stillingsbetegnelse i Rusmiddelcentret

Borgerrådgiveren har haft henvendelse fra en borger, som undrede sig over at den rådgiver/behandler, som han mødte i forbindelse med alkoholbehandling har en stillingsbetegnelse som 'casemanager'.

Borgerrådgiveren har haft en dialog med Social- og Handicapafdelingen om brugen af denne engelske stillingsbetegnelse og har anbefalet forvaltningen at overveje at bruge en dansk stillingsbetegnelse i stedet, da brugen af engelske stillingsbetegnelser umiddelbart kan virke fremmedgørende over for borgerne.

Trænings- og Plejeafdelingen

Inden for plejecenterområdet har der blandt andet været en sag om opkrævning af ekstra kostudgifter, som automatisk er blevet opkrævet i det efterfølgende år. Henvendelsen har ført til at forvaltningen har sikret, at det i reglerne er tydeliggjort, at der er tale om en afgørelse, som skal sendes til borgeren, inden beløbet opkræves.

Der har også Inden for plejecenterområdet været en henvendelse vedrørende tidsfristen for at afbestille måltider. Henvendelsen har ført til at der er indført ensartede regler om dette på plejecentrene i Gladsaxe Kommune.

Herudover har der været en række henvendelser om hjælpemidler og henvendelser fra pårørende med bekymring om hvorvidt der bliver ydet tilstrækkelig hjælp.

Borgerservice

Borgerrådgiveren får meget få henvendelser fra borgere, som ikke er tilfredse med Borgerservice. Borgerrådgiveren får flere henvendelser, hvor der er behov for at bede Borgerservice tage kontakt til borgeren. Men det er i sammenhæng med, at borgeren ikke umiddelbart har kunnet gennemskue, at det var Borgerservice, som der skulle rette henvendelse til. Borgerrådgiveren har også indtryk af, at borgere uden tidsbestilling i forvejen behandles smidigt og venligt, når de møder op i Borgerservice.

Borgerrådgiveren har ofte sin gang i Rådhushallen og det er borgerrådgiverens klare indtryk, at ombygningen af Borgerservice dels har sikret, at den enkelte borger får en mere fortlørlig sagsbehandling, dels at Rådhushallen med sin nye indretning fungerer godt som det sted, man sidder og venter på at komme til.

Borgerservice har i marts 2017 gennemført en brugerundersøgelse og inddrager således brugernes vurderinger og tilbagemeldinger i udviklingen af Borgerservice.

Borgerrådgiveren har i 2017 været i dialog med Borgerservice om at give borgere kvittering for modtagelsen af breve eller lignende, hvis borgeren ønsker en sådan. Borgerservice har herefter udarbejdet kvitteringskrivelse til det brug.

7. Børne- og Kulturforvaltningen

35 henvendelser Børne- Kulturforvaltningen (46 henvendelser i 2016).

Børne- og Familieafdelingens sagsområde

Henvendelserne har primært drejet sig om Familieafdelingens sagsområde i forhold til støtteforanstaltninger for børn og unge. Der har tillige været en række henvendelse om hjælp til ekstraudgifter til forsørgelse af et handicappet barn i hjemmet samt henvendelser om tabt arbejdsfortjeneste, hvor sagsbehandlingen har trukket ud.

Sager i Ankestyrelsen

Ligeledes har der været flere sager, hvor borgernes klage over afgørelsen, ikke er videresendt til Ankestyrelsen inden for rimelig tid. Der er således i loven en fastsat frist på 4 uger til at genvurdere en afgørelse og sende den videre til Ankestyrelsen. Familieafdelingen har oplyst, at der er indført en forretningsgang, hvor det er en kollega, som genvurderer afgørelsen i stedet for, at det har været en leder. Afdelingen har således fokus på at genvurderingsfristen overholdes.

Herudover har der været dialog med Familieafdelingen om at sikre ledelsesmæssigt, at der bliver fulgt op på afgørelser fra Ankestyrelsen, hvor forvaltningens afgørelse bliver ændret eller hjemvist. Det er ved flere henvendelser konstateret, at sagsbehandlingen af en hjemvist sag eller ændret afgørelse fra Ankestyrelsen er trukket længe ud. Ligeledes har borgerrådgiveren anbefalet, at der ledelsesmæssigt er fokus på de hjemviste/ændrede sager fra Ankestyrelsen så læring af afgørelserne kan indarbejdes i afdelingens praksis. Familieafdelingen skulle nu have sikret en sådan fast praksis.

Aktindsigt

Der har også været flere henvendelser om aktindsigt, hvor borgeren har bedt om aktindsigt, men ikke følt sig sikker på at have fået alle akter. Familieafdelingen har ikke i tilstrækkelig grad været opmærksom på, at aktindsigt er en afgørelse, som skal begrundes (hvis der undtages akter), og at meroffentlighed skal vurderes og at der tillige er krav om en aktliste. Familieafdelingen har oplyst at deres beskrevne forretningsgang for aktindsigtsanmodninger på den baggrund er blevet justeret i 2017.

Samværsager

Borgerrådgiveren har også haft kontakt fra flere forældre, som ikke længere er sammen, men som fortsat enten har delt forældremyndighed eller hvor den ene forælder har samvær med fælles barn. Disse henvendelser har ofte baggrund i, at der mellem forældrene er uoverensstemmelser, som påvirker samarbejdet omkring børnene. Når Familieafdelingen er inde over støtteforanstaltninger til barnet bliver disse uoverensstemmelser en del af Familieafdelingens grundlag for at støtte barnet/den unge og med den følge, at man skal forholde sig til forældre, som ofte ikke er enige og som tillige kan have mistro til hinanden. Borgerrådgiveren har henstillet til Familieafdelingen at være opmærksom på samværsforældres rettigheder om plan for samvær og orientering om væsentlige ændringer i foranstaltninger. Ligeledes kan borgerrådgiveren anbefale, at der overvejes et tættere samarbejde med Statsforvaltningen, når uenighed om forældremyndighed og samvær til stadighed påvirker barnet/den unge.

Gennemgang af 3 konkrete børnesager i 2017

Borgerrådgiveren har her i 2017 gennemgået forløbet af 3 konkrete børnesager med Familieafdelingen. Baggrunden for de 3 sager var i alle tre tilfælde henvendelser til borgerrådgiveren om sagsforløbet, som borgerrådgiveren fik hen-

vendelser om i løbet af 2016. Sagerne er således ikke på nogen måde repræsentative generelt for sagsbehandlingen i Familieafdelingen.

De tre sager vedrører alle sager om unge i alderen 17-20 år. Det må konstateres, at der i alle tre sager har været sagsbehandlingsmæssige mangler, som har haft betydning for behandlingen af sagen. De tre unge er således ikke tilbudt tilstrækkelig hjælp i tilknytning til at hjælpeforanstaltningerne efter servicelovens bestemmelser om børn og unge er blevet bragt til ophør. Borgerrådgiveren har haft en god og åben konstruktiv dialog med Familieafdelingen om sagerne. Det er borgerrådgiverens opfattelse, at Familieafdelingen er opmærksom på de problemstillinger, som de tre sager rejser og at der allerede er fokus herpå blandt andet i forhold til samarbejdet med Handicapafdelingen. Herudover betyder etableringen af Ungeenheden, at der er et bedre sammenhæng mellem en ungs vanskeligheder sammenholdt med blandt andet beskæftigelsesrettede tiltag.

Det er således oplyst over for borgerrådgiveren, at der er aftalt en fast praksis mellem Familieafdelingen og Ungeenheden om at der afholdes et egentligt overdragelsesmøde i sager af den karakter, som de 3 sager dækker over og som skulle sikre at den unge/familien ikke kommer til at opleve en afbrydelse i støtten eller at ny sagsbehandler ikke har kendskab til den unges vanskeligheder. I den sammenhæng vurderes det også om Social- og Handicapafdelingen skal inddrages i den unges sag.

Frikommuneforsøg

Borgerrådgiveren er i dialogen med Familieafdelingen opmærksom på, at Familieafdelingen fra 2017 er omfattet af frikommuneforsøg og således ikke er forpligtet til at overholde en række sagsbehandlingsregler/frister i Serviceloven. Intentionen med frikommuneforsøget er at afprøve andre arbejdsmetoder m.m. end dem som Serviceloven generelt stiller krav om i samarbejdet med børn og forældre.

Forløb om at skrive bedre afgørelser

Borgerrådgiveren har forestået 2 undervisningsforløb af hver 3 timers varighed hvor alle

Familieafdelingens sagsbehandlere deltog. Forløbet havde udgangspunkt i at skrive afgørelser, som opfylder forvaltningslovens krav om blandt andet begrundelse og klagevejledning og som samtidig er læsevenlige og forståelige.

Skoleområdet

Børn og unge, som gennem længere tid ikke har modtaget skoletilbud

Inden for skoleområdet har der været flere henvendelser om skoletilbud og sammenhængen mellem skoletilbud og tilbud efter serviceloven. Der har i den sammenhæng været flere henvendelser fra forældre, hvis børn gennem længere tid ikke har modtaget skoleundervisning. Aktuelt har borgerrådgiveren valgt at følge forløb om skoletilbud på baggrund af en konkret henvendelse fra et forældrepar til en ung, som gennem længere tid ikke har modtaget undervisning.

Forældremyndighed og skolevalg

På baggrund af en konkret henvendelse har der været dialog med Skoleforvaltningen om, hvorledes der skal forholdes når forældre med fælles forældremyndighed, men som ikke bor sammen, ikke er enige om deres barns skolevalg. Henvendelsen har givet anledning til, at der er udsendt retningslinjer til skolerne om hvordan, der skal forholdes i sådanne situationer i forhold til indskrivning i skole. I den situation indskrives barnet i den skole, som barnet hører til efter bopælsforældrens adresse.

Tilbud om drøftelse af de forvaltningsretlige regler på Skoleområdet

Borgerrådgiveren vil i 2018 drøfte med Skoleområdet om der med gruppen af skoleledere er behov og ønske om at borgerrådgiveren medvirker til en drøftelse af elementer fra rapport fra Undervisningsministeriet medio 2017 om skolernes praksis i overholdelsen af de forvaltningsretlige regler og principper.

8. By- og Miljøforvaltningen

14 henvendelser By og Miljøforvaltningen (26 henvendelser i 2016)

Sagerne har primært drejet sig om at det har trukket længe ud med at få svar på borgeres henvendelser til forvaltningen og dels om manglende, herunder rettidigt, svar på anmodning om aktindsigt.

Sagsbehandlingstid

Med hensyn til lang svarfrist kunne borgerrådgiveren i en sag konstatere, at det blandt andet skyldtes at henvendelsen fra afdelingens hovedpostkasse var sendt videre til en medarbejder, som var på ferie. Vej og Parkafdelingen oplyste efterfølgende at der på baggrund af henvendelsen nu var fastlagt procedure, så det ikke fremadrettede skulle kunne gentage sig.

Aktindsigt

I en sag om aktindsigt var der som led i sagsbehandlingen givet aktindsigt i sagens aktoversigt, hvilket er almindelig praksis. Imidlertid gav de 'navne', som man havde givet de enkelte sagsakter ingen som helst information om hvad det enkelte aktstykke handlede om. Borgerrådgiveren drøftede denne journalpraksis med kommunens arkivar og på den baggrund bad borgerrådgiveren Byplanafdelingen om at tage deres journalpraksis op til vurdering. Byplanafdelingen svarede, at det ville blive indskærpet medarbejderne at give en sags akter sigende titler, således at sagsoversigten giver et overblik over hvilke typer af akter en sag indeholder.

Opfølgning på henvendelse omtalt i 2016-beretningen

I beretningen for 2016 kritiserede borgerrådgiveren en meget vidtgående begrænsning i en borgers adgang til forvaltningen og kommunens institutioner. Borgeren havde fået afgørelse om alene at kunne have en telefonisk samtale op til en halv time hver 14. dag med en nærmere angivet leder. Borgeren var i øvrigt givet fremmødeforbud til alle kommunens institutioner. Det bemærkes at borgeren ikke er bosiddende i Gladsaxe Kommune. Borgeren har ikke på noget tidspunkt opført sig truende eller lignende og havde alene haft kontakt med Rådhuset og ikke nogen lokale institutioner i kommunen.

Borgerrådgiveren kan konstatere at forvaltningen i slutningen af 2017 har ophævet fremmødeforbuddet til kommunens institutioner og at borgeren nu har mulighed for et månedligt møde af 1 times varighed, som skal være aftalt telefonisk i et bestemt tilbagevendende tidsrum. Borgeren har fået oplyst at han gerne må lydoptage fra møderne. Borgeren har derudover mulighed for at maile til forvaltningens e-postkasse eller sende brev. Borgeren har i øvrigt efter den ændrede afgørelse også haft møde med Kommunaldirektøren og Byplanchefen, hvor borgerrådgiveren deltog som neutral observatør på anmodning fra borgeren.

Borgerrådgiveren har ikke bemærkninger til at forvaltningen vurderer at der er behov for at fastsætte begrænsninger i borgers henvendelser. Det sker af ressourcemæssige årsager og da man finder, at henvendelserne ofte ikke har nyt indhold.

Borgerrådgiveren vil dog gøre opmærksom på at det blandt andet er i sådanne vanskelige henvendelser, at forvaltningens robusthed bliver sat på prøve. Det er således vigtigt, at man ikke på baggrund af en borgers vedholdende henvendelser behandler borgeren og henvend-

delsen anderledes end hvis den var fra en anden borger. Og ligeledes er det vigtigt, at man overholder de forvaltningsretlige spilleregler, som generelt gælder i mødet mellem borger og forvaltning. På den baggrund bemærkede borgerrådgiveren at forvaltningens nye afgørelse til borgeren i slutningen af 2017 efter borgerrådgiverens opfattelse kunne være grebet anderledes an. Partshøringen var således udformet som en afgørelse, som var påtrykt 'udkast'. En sådan praksis er ikke i overensstemmelse med intentionerne om partshøring i og med at det giver indtryk af at afgørelsen er truffet på forhånd. Ophævelsen af forbuddet mod at møde på kommunens øvrige institutioner fremgik ikke af afgørelsen og tillige fandt borgerrådgiveren at begrundelsen for afgørelsen kunne have været mere præcis.

9. Supplerende opfølgning på anbefalingerne i Årsberetningen fra 2016

Opfølgning på anbefalinger med mere i beretningen for 2016.

Der har i forbindelse med borgerrådgiverens årsberetning for 2016 været afholdt møder med alle tre fagforvaltningers ledelser. Inden for Social- og Sundhedsforvaltningen har der herudover været afholdt møder med Jobcentrets ledelse og med Ungeenhedens ledelse. Der har tillige været afholdt møde med Handicapafdelingens sagsbehandlere og leder. Borgerrådgiverens beretning blev drøftet på direktionmøde d. 25. april 2017, hvor borgerrådgiveren deltog.

Det er borgerrådgiverens klare opfattelse at forvaltningerne er meget lydhøre over for de anbefalinger som borgerrådgiveren er kommet med i årsberetningen og at anbefalingerne inddrages i forvaltningernes arbejde med at forbedre sagsbehandlingen i forhold til borgerne.



Følgende anbefalinger som ikke blev afsluttet i 2016 er der reageret på siden halvårsberetningen for 2017 og de kan således anses for afsluttet på nuværende tidspunkt:

- Værdisæt for mødet med borgerne.
- 14 dages svarfrist offentliggøres på hjemmesiden indenfor By- og Miljøforvaltningens område. Svarfristen vil derudover blive indarbejdet mere generelt i kvitteringskrivelsen, som borgeren får efter en henvendelse.
- Anbefaling til By- og Miljøforvaltningen om at alle henvendelser, som modtages, læses med henblik på at tage stilling til om der er forhold, som forvaltningen skal reagere på.
- Politik om borgeres ønske om at lydoptage samtaler er nu på Gladsaxe Kommunes hjemmeside.

Anbefalingen om at anlægge et helhedssyn på borgerens situation er gentaget i 2017-årsberetningen.

Ligeledes er anbefalingen overfor Social- og sundhedsforvaltningen om at være opmærksom på sagsbehandlingstiden i forhold til sager, som skal behandles på rehabiliteringsmøde også taget med i 2017-årsberetningen.

Borgerrådgiveren anbefalede også social- og sundhedsforvaltningen at være opmærksom på kvalitetssikringen af det materiale, som bliver lagt til grund for behandlingen af den enkelte borgers sag på rehabiliteringsmøde. Forvaltningen har oplyst at man har fulgt op på dette og løbende er opmærksom herpå.

Borgerrådgiveren anbefalede ligeledes Social- og sundhedsforvaltningen at undersøge muligheden for at afholde rehabiliteringsmøder, hvor borgeren deltager, i mere hensigtsmæssige rammer. Aktuelt har forvaltningen ikke fundet mulighed for at holde rehabiliteringsmøderne i et andet lokale eller ændre ved indretningen af lokalet.

I beretningen fra 2016 anbefalede borgerrådgiveren at det blev overvejet at følge op på og ajourføre **Vejledningen om 'Sådan skriver vi i Gladsaxe kommune' fra 2006**, som har den mere formelle kommunikation (brev til borgeren) som udgangspunkt. Måden hvorpå man omtaler borgeren – også i dennes sagsjournal, er ikke medtaget og ligeledes er 'nye' kommunikationsformer – sms og mails – og brugen heraf ikke omtalt. Forvaltningen overvejer fortsat en ajourføring af denne vejledning. Borgerrådgiveren vil følge op på denne anbefaling.

Pejlemærker for 2018

Borgerrådgiveren vil fortsat have fokus på, at henvendelserne fra borgerne til borgerrådgiveren bruges til læring i forvaltningen. Derfor vil der naturligt for borgerrådgiveren stadig være fokus på de sagsområder, som i 2017 har givet anledning til, at borgerrådgiveren er gået ind i sagen. I den sammenhæng vil den tætte og umiddelbare dialog med forvaltningen blive fortsat.

Borgerrådgiveren vil fortsat tilbyde at medvirke til at tilrettelægge individuelle forløb om god forvaltningsskik, forvaltningsret, retssikkerhedsloven og tilsvarende bestemmelser, som forvaltningen måtte have behov for. Konkret vil der blive taget kontakt til Børne- og Kulturforvaltningen med spørgsmål om der er behov for at drøfte elementer i rapport fra Undervisningsministeriet medio 2017 om skolernes praksis i overholdelsen af de forvaltningsretlige regler og principper.

I 2018 er der ny valgperiode for Seniorråd, Integrationsråd og Frivilligudvalg og borgerrådgiveren vil i den forbindelse tilbyde at præsentere borgerrådgiverfunktionen nærmere over for de nye råd.

Borgerrådgiveren vil herudover tage initiativ til dialog med forvaltningerne om informationerne til borgerne på kommunens hjemmeside. Borgerrådgiveren oplever således ofte borgere, der henvender sig, fordi man ikke kan finde de oplysninger, som man efterspørger på hjemmesiden. Som eksempler kan nævnes en borger, som gerne ville vide hvordan hun skulle forholde sig, når hun ville søge seniorførtidspension. Der er også borgere, som henvender sig på grund af usikkerhed om hvem man mere generelt skal rette henvendelse til i forvaltningen, herunder hvem man kan ringe til.

I maj 2018 træder en ny persondataforordning i kraft og det vil være naturligt som borgerrådgiver at følge implementeringen af denne ny lov, som også har betydning direkte for borgerne.

gladsaxe.dk

Du er velkommen

Din borgerrådgiver kan hjælpe dig

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

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

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

Læs mere på gladsaxe.dk/borgerraadgiver

Borgerrådgiverens hjemmeside:

gladsaxe.dk/borgerraadgiver

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

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



Høje Gladsaxe

Gladsaxe Kommune
Borgerrådgiver
Rådhus Allé 7
2860 Søborg

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