

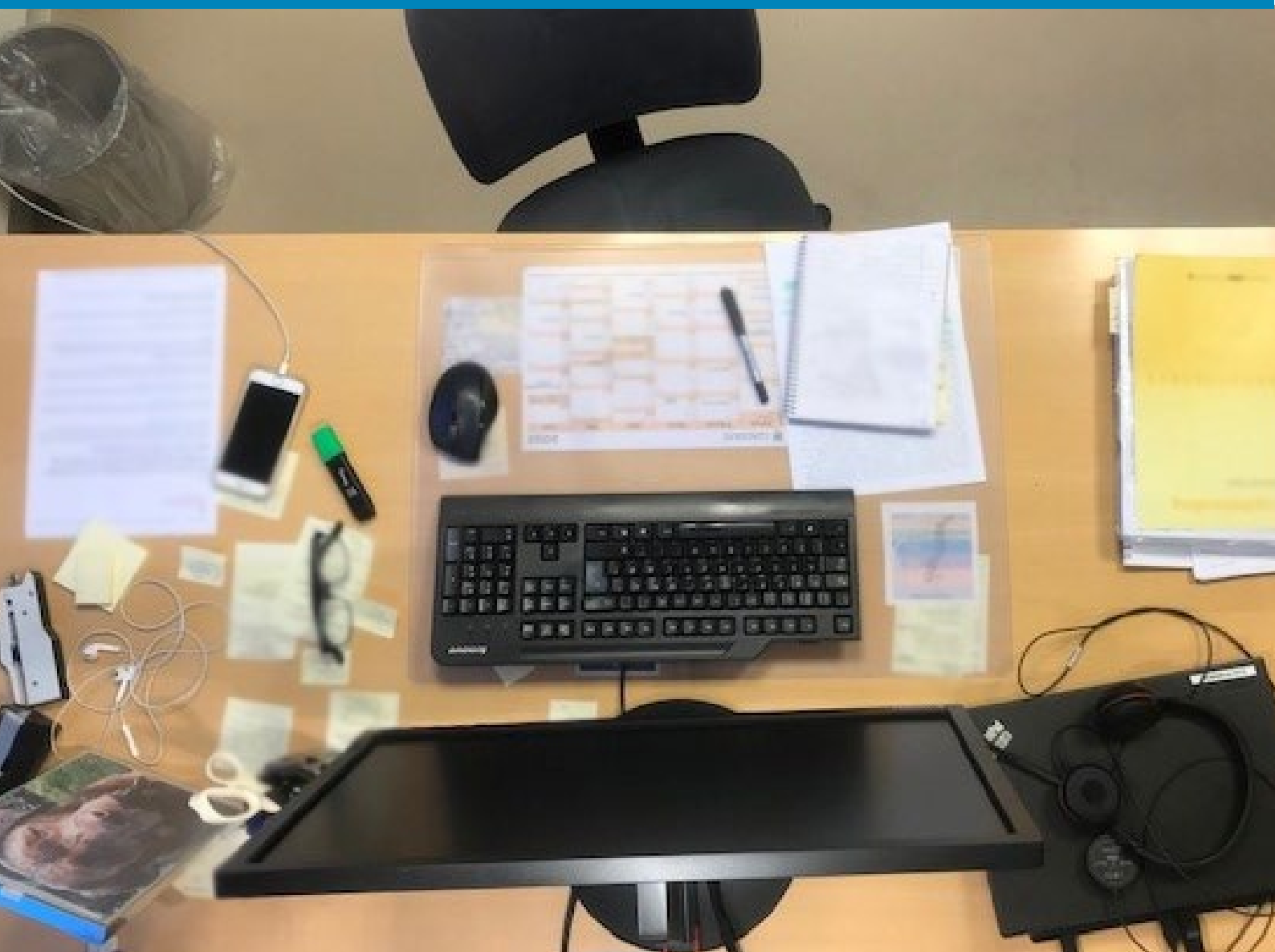


GLADSAXE

# Årsberetning 2021 for borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune

Februar 2022

16 FRED, RETFÆRDIGHED OG  
STÆRKE INSTITUTIONER



## Bemærkninger til forsiden:



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

*1. februar 2022 er administrationen igen tilbage på arbejdspladserne. Det giver de bedste muligheder for at implementere fællestiltag, som telefonpolitik, leveregler, styrket borgerkontakt med mere. Billedet viser borgerrådgi-rens skrivebord.*

# Indhold

Forord .....	5
Beretningens opbygning .....	6
Resume og anbefalinger .....	7
Opsamling på anbefalinger fra tidligere år .....	8
Borgerrådgiverfunktionen mere generelt .....	9
Grundlag og regulativ .....	9
Arbejdsform .....	9
Studentermehjælper .....	9
Generelle udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren i 2021 har deltaget i .....	9
Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner .....	10
Retssikkerhed .....	11
Elementerne illustrerer: .....	11
Budgetnote 4 i budget 2021 om trygge hænder og levereglerne: Sådan møder vi borgere .....	11
En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer .....	12
Guide til god telefonbetjening .....	12
Ny vejledning om "Sådan skriver vi i Gladsaxe" .....	12
Obligatoriske forvaltningslovskurser for nye medarbejdere .....	12
Styrket borgerkontakt .....	12
Afgørelser fra Ankestyrelsen .....	12
Behandlingstid for klager i Ankestyrelsen .....	13
Afrapportering af klagesager til udvalg og byrådet .....	13
Henvendelser i 2021 .....	14
Social- og Sundhedsforvaltningen .....	15
Udvalgte sager indenfor Social- og Sundhedsforvaltningens område .....	15
Rehabiliteringsforløb – sagsbehandling op til beslutning og iværksættelse af forløb .....	15
Hjemvist sag fra Ankestyrelsen om hjælpemiddel .....	16
Ændring af støtteordninger ved overgang til Ungeenheden fra Familieafdelingen .....	16
Tilbagevendende opfølgingsmøder med teamledergruppen i BSA .....	16
Brugerundersøgelse på psykiatri og handicapområdet - november 2021 .....	16
Jobsamtaler i Jobcentret .....	17
Borgeren kan følge sin sag på borger.dk – Mit overblik .....	17
Klagesager i Ankestyrelsen .....	17
Børne- og Kulturforvaltningen .....	19
Statistik .....	19
Udvalgte sager indenfor Børne- og Kulturforvaltningen .....	19

Bemærkninger til klagesager i Ankestyrelsen i 2020 .....	19
Brugertilfredshedsundersøgelser 2021.....	20
Frikommuneforsøg – med fritagelse for fem specifikke paragraffer i serviceloven, herunder kravet om at udarbejde en børnefaglig undersøgelse.....	20
Partnerskabsaftale med De Anbragtes Vilkår (DAV) .....	20
Børnesagsbarometret .....	20
Barnets Lov .....	20
By- og Miljøforvaltningen .....	21
Udvalgte sager indenfor By- og Miljøforvaltningen .....	21
Naboklager .....	21
Bemærkninger til klagesager i Planklagenævnet og Miljø- og Fødevareklagenævnet i 2021 .....	21
Pejlemærker for 2022.....	22
Borgerrådgiverens hjemmeside:.....	22

## Forord

2021 var igen et år præget af covid19-pandemien.

Men i og med, at det var det 2. år med pandemien og der var erfaringer fra 2020 om ændrede arbejds-gange/former med mere har det betydet, at forvaltningerne har kunnet videreføre erfaringer fra 2020 og tilpasse disse efter behov.

De første 5 måneder af året var således – hvor det var muligt – præget af hjemmearbejde for de administrative medarbejdere. Derefter blev der åbnet for en tilbagevenden gradvist frem til august måned og derfra mulighed for hjemmearbejde et par dage ugl., hvor det kunne indpasses i forhold til arbejdsopgaverne. I december blev det igen nødvendigt at hjemsende medarbejdere frem til udgangen af januar 2022.

Muligheden for personlige møder med borgerne har således for forvaltningerne været begrænset i store dele af året og det har stillet krav om andre former for dialog med borgerne. Det er min oplevelse, at forvaltningerne har løst denne opgave særdeles tilfredsstillende.

Der har været cirka 15 procent færre henvendelser til borgerrådgiveren i 2021. Antallet af henvendelser er dermed tilbage på samme niveau som i 2019. Men lidt flere af henvendelserne i 2021 har givet anledning til at borgerrådgiveren har behandlet sagen nærmere. I 2021 har borgerrådgiveren således taget 116 sager op til nærmere behandling, mens tallet i 2020 var 110.

I 2020 blev borgerrådgiverfunktionen styrket med en studentermedhjælper. Studentermedhjælperen blev færdig med sin uddannelse juni 2021 og stoppede derfor. Der er ansat en ny studentermedhjælper fra 1. november 2021.

På landsplan kan det konstateres, at der, som følge af at det i 2021 har været muligt at søge økonomisk støtte til at oprette en borgerrådgiverfunktion, er sket en stor stigning af antallet af borgerrådgiverfunktioner i landets kommuner. Det er nu mere almindeligt, at en kommune har en borgerrådgiver, end det modsatte.

Samarbejdet med forvaltningerne har igen i 2021 været præget af et godt og konstruktivt samarbejde. Det betyder meget, at der er en fælles forståelse af, at vi alle i kommunen arbejder for at give borgeren en god og ordentlig behandling og at vi møder borgeren der, hvor borgeren er.

Februar 2022



Preben Rohde  
*Borgerrådgiver*

## Beretningens opbygning

Beretningen indleder med Resume og anbefalinger, som giver en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold.

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

I kapitlet Henvendelser i 2021 fremgår antallet af henvendelser i 2021 og hvorledes de fordeles sig i forhold til de enkelte forvaltninger.

Antallet af henvendelser i 2020 fremgår også.

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

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

Endelig afsluttes beretningen med nogle pejlemærker for 2022.



## Resume og anbefalinger

Der har i 2021 været **446** henvendelser til borgerrådgiveren. Det er et fald på cirka 15 procent i forhold til 2020.

Borgerrådgiveren har i 2021 taget **116** sager op til nærmere behandling, hvilket er 6 flere sager end i 2020. En stigning på cirka 5 procent.

I 2021 har der, som tidligere år, været et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningerne.

### Borgerrådgiverens anbefalinger er følgende:

- Borgerrådgiveren er opmærksom på alle de gode tiltag, som er besluttet og sat iværk gennem 2020/2021 og som nu forhåbentlig kan implementeres i en snarlig mere almindelig arbejds hverdag igen i 2022.
- Det bør der være fokus på i de enkelte forvaltninger og borgerrådgiverens anbefaling er derfor i år først og fremmest at der i de enkelte forvaltninger/de enkelte enheder arbejdes videre med at implementere:
- Budgetnote 4 i budget 2021 om trygge hænder
- Levereglerne: Sådan møder vi borgerne
- En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer
- Styrket borgerkontakt
- Guide til god telefonbetjening
- Ny version af "Sådan skriver vi i Gladsaxe Kommune"
- Obligatoriske forvaltningslovkurser for nye medarbejdere og tilbud til nye ledere

Anbefalingerne er nærmere beskrevet under afsnittet om Retssikkerhed



Rundt om på rådhuset informeres der blandt andet på kaffeautomater for at huske medarbejderne på den nye telefonpolitik.

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

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

- Borgerrådgiveren kan tilslutte sig anbefalingerne i brugerundersøgelsen på psykiatri- og Handicapudvalgets sagsområde, hvor det anbefales, at aftaler tydeliggøres og at skriftlige afgørelser om afslag følges op af en mundtlig forklaring. Og at kommunen styrker samarbejdet på tværs af afdelinger og vejleder om muligheder for anden hjælp og støtte.



## Anbefalinger til Børne- og Kulturforvaltningen

- Borgerrådgiveren anbefaler, at Familieafdelingen ved overdragelse af sager til Ungeenheden er opmærksom på, at gøre Ungeenheden opmærksom på om der er særlige forhold, som kan begrunde, at en bestemt støtteforanstaltning/støtteperson fortsætter.
- Borgerrådgiveren anbefaler Familieafdelingen at være opmærksom på, at der ved møder med borgerne om videre tiltag med mere laves beslutningsreferat og at en handleplan eventuelt ajourføres.

## Anbefalinger til By- og Miljøforvaltningen

- Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen overvejer at lægge information om hvorledes forskellige typer af nabokonflikter kan håndteres på kommunens hjemmeside.

## Opsamling på anbefalinger fra tidligere år

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

Den første opfølgning – på borgerrådgiverens beretning for 2019 – har været forelagt for Økonomiudvalget 5. januar 2021 og efterfølgende til efterretning for byrådet 27. januar 2021.

Opfølgning på borgerrådgiverens beretning 2021 er forelagt 1. februar 2022 (punkt 8) Økonomiudvalget og 23. februar 2022 for byrådet.

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



# ANBEFALINGER



# Borgerrådgiverfunktionen mere generelt

## Grundlag og regulativ

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

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

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

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

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

Borgerrådgiveren vil som nævnt i beretningen for 2020 i 1. halvdel af 2022 tage initiativ til evaluering af borgerrådgiverfunktionens virke, muligheder og begrænsninger i de forløbne 6 år.

## Arbejdsform

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

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

Borgerrådgiveren skriver kun meget sjældent breve til borgerne med vurderinger af sagsforløbet. Borgerne efterspørger ikke dette. Borgerrådgiverens tilgang er således dialogorienteret. Samtidig har borgerrådgiveren fokus på at medvirke til at genoprette en god dialog mellem borgeren og forvaltningen.

I sagens natur er det ikke muligt for borgerrådgiveren at besvare alle telefonopkald umiddelbart. Borgerrådgiveren bestræber sig på at ringe tilbage til borgere, som har ringet forgæves, og hvor telefonnummeret kan ses, og som ikke har brugt muligheden for at lægge besked på telefonsvareren.

## Studentermedhjælper

Borgerrådgiveren har siden 1. januar 2020 haft en studentermedhjælper tilknyttet 15 timer om ugen.

Som nævnt i beretningen i 2020 blev udbyttet af at have en studentermedhjælper i 2020 udfordret af Covid 19, da der skete hjemsendelse af alle medarbejdere medio marts 2020.

I marts 2021 gik studentermedhjælperen på barselorlov og færdiggjorde i øvrigt sit studie juni 2021. Der blev herefter slået en ny studentermedhjælperstilling op umiddelbart efter sommerferien 2021 og stillingen blev besat pr. 1. november. Der er tale om stud.jur.soc, som tillige har baggrund som socialrådgiver og som har en bred erfaring og stor viden indenfor det sociale område. Pågældende er, trods den korte tid, som pågældende har været ansat, kommet rigtig godt ind i de forskellige opgaver og er således allerede nu en stor støtte til borgerrådgiverfunktionen.

## Generelle udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren i 2021 har deltaget i

- Borgerrådgiveren har gennem året deltaget i flere møder med forvaltningen om udmøntning af budgetnote 4 fra budget 2021 og om leveregler for forvaltningens møde med borgerne.
- I marts møde med ledelsen i Børne- og Kulturforvaltningen om borgerrådgiverens beretning for 2020.
- I april møde med borgmesteren og chef for Byrådssekretariatet med tilsagn om gerne at

medvirke til dialog med forvaltningerne i forhold til opfølgning af afgørelser fra Ankestyrelsen.

- I juni møde med ledelsen af Social- og Sundhedsforvaltningen om aktuel status for samarbejde og borgerrådgiverens blik på opmærksomhedspunkter.
- I juni møde med projektleder vedr. status for "Mit overblik", som skal give borgere umiddelbart adgang til egne sagsoplysninger.
- I juni møde med Ungeenhedens leder, hvor borgerrådgiveren fik orientering om opgaver, som nu er henført til Ungeenheden.
- I juni møde med kommunens nye kommunaldirektør.
- Oplæg for nye medarbejdere i Beskæftigelses- og socialafdelingen d. 18. august om borgerrådgiver- og DPO-funktionen.
- I august møde med ny Familie- og rådgivningschef i Børne- og Kulturforvaltningen.
- I august deltaget i Handicaprådets møde og orienteret om borgerrådgiverfunktionen og hvad den kan bruges til.
- I september deltaget i personalemøde i Visitationen/hjælpemidler i Social- og sundhedsforvaltningen og orienteret om borgerrådgiverfunktionen.
- I oktober deltaget i møde i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, hvor borgerrådgiveren gav sit perspektiv på borgernes oplevelse af samarbejde med Jobcentret og Ungeenheden. Herudover blev borgerrådgiverens beretning for 2020 drøftet.
- Endelig har borgerrådgiveren deltaget i en række Webinarer i løbet af året afholdt af advokatfirmaet Horten om dels forvaltningsretlige emner samt GDPR.
- Overværet byrådets møder i 2021.

## Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner

Ved indgangen til 2021 havde 42 kommuner en borgerrådgiverfunktion. Med udgangen af 2021 har 78 kommuner en borgerrådgiverfunktion eller i hvert fald én på vej ifølge den uafhængige juridiske tænketank Justitia.

Baggrunden for den store ændring er som nævnt i beretningen fra 2020, at der i Regeringens finanslovaftale for 2021 blev afsat midler til at kommunerne kunne søge midler til oprettelse eller opnormering af en borgerrådgiverfunktion.

Det må således konstateres, at det nu er over 80 procent af landets kommuner, som har en borgerrådgiverfunktion.

23 af de nuværende borgerrådgivere varetager også whistleblowerordningen, som jo fra december 2021 blev en lovpligtig opgave for blandt andet kommunerne. Gladsaxe Kommune har siden 1. januar 2014 haft en whistleblowerordning. Økonomiudvalget blev på møde 30. november 2021 (punkt 20) orienteret om, at kommunens ordning er i overensstemmelse med EU's Whistleblowerdirektiv og at eneste nødvendige ændring har været at informere på kommunens intranet om den nyoprettede eksterne whistleblowerordning hos Data-tilsynet.

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

# Retssikkerhed

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

Borgerrådgiveren vil fastholde brugen af disse illustrationer.

## Elementerne illustrerer:



**Helhedssyn på borgerens situation**



**Dialog og inddragelse af borgeren i sagsbehandlingen**



**Ligeværdighed i mødet**



**Kompetente medarbejdere**



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

Forvaltningen har gennem de sidste par år iværksat en række tiltag, som er med til at understøtte borgerens retssikkerhed.

Her kan nævnes:

- Budgetnote 4 i budget 2021 om trygge hænder.
- Levereglerne: Sådan møder vi borgeren
- En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer
- Guide til god telefonbetjening
- Ny version af "sådan skriver vi til borgerne."
- Obligatoriske forvaltningslovskurser for nye medarbejdere

- Styrket Borgerkontakt

Alle disse tiltag er væsentlige og understøtter borgerens retssikkerhed og i det hele taget "det gode møde med borgeren".

Der er for forvaltningerne en stor opgave med at få implementeret disse tiltag i de enkelte enheder og borgerrådgiverens anbefaling er, at der ledelsesmæssigt fortsat i 2022 er fokus herpå.

## Budgetnote 4 i budget 2021 om trygge hænder og levereglerne: Sådan møder vi borgere

Budgetnoten nævner, at borgere, som har behov for støtte fra flere forskellige steder samtidig, ikke skal opleve at blive sendt rundt. De skal derimod ikke "slippes" før en ny medarbejder tager over.

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

1. at det er let og smidigt at komme i kontakt med os.
2. At de bliver mødt med indlevelse og respekt.
3. At vi forstår deres situation.
4. At vores kommunikation er til at forstå.
5. At kommunen er en samlet enhed.

I efteråret 2021 er 26 teams i samarbejde med interne konsulenter i gang med at implementere levereglerne med udgangspunkt i egne arbejdsopgaver. Det er planlagt, at omkring 40 teams er i gang med at implementere levereglerne i 1. kvartal af 2022. I første omgang er der fokus på enheder med myndighedsopgaver.

Levereglerne skal være med til at give medarbejderne tættere samarbejdsrelationer og øget kendskab til hinandens fagområder.

## En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer

Alle kommuner blev tilbage i 2018 af Regeringen opfordret til at arbejde med en mere helhedsorienteret indsats for udsatte borgere. Det er et tilbud til den udsatte borger og kommunen har aktuelt store frihedsrammer til at fastsætte, hvorledes de vil udmønte mulighederne for en mere helhedsorienteret indsats for udsatte borgere.

I 2023 forventes det, at der vil blive vedtaget forslag om en hovedlov om helhedsorienteret tværfaglig indsats, som vil fastsætte nærmere regler for indsatsen. Det vil ske på baggrund af de erfaringer, som er gjort i perioden 2018 – 2022.

Arbejdet med at forberede hele organisationen til at kunne tilbyde en helhedsorienteret indsats er i fuld gang i Gladsaxe Kommune og skal også ses i sammenhæng med arbejdet med budgetnote 4 ( i trygge hænder) om, at borgere ikke skal opleve at blive sendt rundt mellem forvaltningerne. På nuværende tidspunkt har arbejdet blandt andet ført til ændringer i samarbejdet med borgere, som har kontakt både til Rusmiddelcentret og Jobcentret.

Der er tale om en omfattende ændring af kultur og praksis og hvorledes den enkelte medarbejder arbejder med sin faglighed. Der er således tale om et arbejde med en modningsproces. De relevante medarbejdere på både beskæftigelses-, familie – og socialområdet har i 2021 været tilknyttet eksterne konsulenter til kompetenceudvikling af arbejdet med faglighed, mødet med borgeren og udvikling af netværk internt på tværs af forvaltningerne.

## Guide til god telefonbetjening

Guiden, som udkom i 2020, fortæller blandt andet, at det er medarbejderen, som har ansvaret for samtalen. Der står bl.a.: ”Vi hjælper borgeren videre og hvis vi skal ringe tilbage til en borger sker det indenfor 24 timer”. Det er vigtigt at der er fokus på guiden ude i enhederne og at nye medarbejdere også gøres bekendt med den.

## Ny vejledning om ”Sådan skriver vi i Gladsaxe”

I 2021 er vejledningen om hvordan vi skriver til borgerne i Gladsaxe Kommune blevet opdateret. Den giver blandt andet vejledning i at skrive en afgørelse og der er også afsnit om, hvordan medarbejderne bør skrive på Web og ”Den gode mail”. Vejledningen er sendt ud til 300 ledere med opfordring om at implementere vejledningen i deres enhed. Samtidig indgår vejledningen også i projekterne ”Borgeren i trygge hænder” og ”Styrket Borgerkontakt”.

## Obligatoriske forvaltningslovskurser for nye medarbejdere

Under covid19-nedlukningen har kurserne været sat på standby i en periode. Som alternativ er der blevet afholdt onlineforløb i blandt andet Ejendomscentret, Social- og Sundhedsforvaltningen og i By- og Miljøforvaltningen. Forvaltningslovkurserne er genoptaget igen i december 2021.

Kurserne er obligatoriske for nye medarbejdere, men alle administrative medarbejdere kan deltage efter aftale med deres leder. Derudover har nye ledere i Gladsaxe Kommune mulighed for at deltage i kurset som en del af deres introduktionsforløb.

## Styrket borgerkontakt

Styrket borgerkontakt er en metode til at håndtere klager (herunder til Ankestyrelsen) og svære samtaler med borgerne på en måde, så borgeren oplever at blive lyttet til og forstået.

I efteråret 2021 har SKOHR afholdt kurser for i alt 110 medarbejdere og ledere fra Social- og Sundhedsforvaltningen. Der følges løbende op på, at metoden bruges i det daglige arbejde. I foråret 2022 er det planlagt, at der holdes tilsvarende kursus for cirka 150 medarbejdere og ledere i Børne- og Kulturforvaltningen.

## Afgørelser fra Ankestyrelsen

Borgerrådgiveren har også i 2021 fulgt alle afgørelser truffet af Ankestyrelsen i forhold til de sager, som har været indbragt til Ankestyrelsen af borgere i Gladsaxe Kommune indenfor social-, beskæftigelses- og børneområdet.

Ankestyrelsens afgørelser er en indikator af, hvorvidt kommunens afgørelser har været juridisk korrekte. Derudover udtaler Ankestyrelsen kritik, hvis der har været alvorligere sagsbehandlingsfejl.

I afsnittene under Social- og sundhedsforvaltningen og under Børne- og Kulturforvaltningen har borgerrådsgiveren kommenteret generelt på afgørelserne i 2021 fra Ankestyrelsen med fokus på de sager, som Ankestyrelsen enten har ændret eller hjemvist eller hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik af sagsbehandlingen.

Det er således de enkelte afgørelser, som er i fokus og ikke det samlede antal sager, som er behandlet i Ankestyrelsen eller omgørelsesprocenter. Sådanne oplysninger fremlægges de relevante politiske udvalg/økonomiudvalget og byrådet af forvaltningerne.

Borgerrådsgiveren er opmærksom på, at forvaltningerne på baggrund af beslutning i budgetaftalen 2021-2024 arbejder med nye retningslinjer for afrapportering af klagesager, så der bliver mulighed for bredere dialog i fagudvalgene.

### **Behandlingstid for klager i Ankestyrelsen**

Ankestyrelsen har meldt ud, at de fortsat vil styrke indsatsen i forhold til at nedbringe sagsbehandlingstiden for klager. Det er indtrykket at sagsbehandlingstiden i 2021 er blevet nedbragt. Målet er en 13 ugers gennemsnitlig sagsbehandlingstid.

Forvaltningerne kan være med til at reducere sagsbehandlingstiden for en klagesag. Hvis forvaltningen foretager genvurdering af afgørelsen umiddelbart efter at klagen er modtaget vil dette kunne reducere den samlede klagesagsbehandlingstid.

Derudover skal forvaltningerne være opmærksom på, at forvaltningernes sagsbehandlingsfrister inden for lov om social service ( hjælpemidler, støtte i hjemmet og hjælpeforanstaltninger for børn og unge) også gælder i sager, som bliver hjemvist til fornyet behandling af Ankestyrelsen.

### **Afrapportering af klagesager til udvalg og byrådet**

På økonomiudvalgs møde 4. maj 2021 pkt. 12 blev nye retningslinjer for afrapportering af klagesager besluttet.

Det blev besluttet at afrapportering af det kommuneopdelte Danmarkskort og afrapportering af klagesager skilles ad. Fagudvalgene får mulighed for at drøfte klagesager fire gange om året. Fagudvalgene får på samtlige lovområder indenfor social- og beskæftigelsesområdet en kvartalsvis statistik over klagesagerne. Fremadrettet er det Økonomiudvalget og byrådet som behandler Danmarkskortet over klager én gang om året.

Det fremgår af indstillingen, at det står alle fagudvalg frit for at invitere borgerrådsgiveren til at deltage på et møde, hvor borgerrådsgiveren får mulighed for at sætte ord på eventuelle generelle udfordringer inden for et givent fagområde.

## Henvendelser i 2021

Der har i 2021 været **446** henvendelser til borgerrådgiveren. Der er alene indregnet henvendelser til borgerrådgiveren og altså ikke henvendelser, som har baggrund i, at borgerrådgiveren også er kommunens databeskyttelsesrådgiver.

I 2020 var der 527 henvendelser til borgerrådgiveren. Der har således været **15** procent færre henvendelser i 2021 end i 2020.

I 2021 har **116** af henvendelserne givet anledning til en nærmere sagsbehandling. I 2020 var det 110 henvendelser, som blev taget op. Der er således taget **5** procent flere sager op i 2021 end i 2020. I 2019 var der 79 henvendelser, som gav anledning til nærmere sagsbehandling.

En borger kan naturligvis henvende sig til borgerrådgiveren flere gange i løbet af et år. Det er cirka **17** procent af henvendelserne, som kommer fra borgere, som har henvendt sig mere end en gang i løbet af året. I 2020 var det 15 procent.

Af de 446 henvendelser har som nævnt 116 af henvendelserne givet anledning til en nærmere sagsbehandling. Definitionen af, hvornår en henvendelse giver anledning til nærmere behandling, er uændret i forhold til tidligere år. Det vil sige, at der er tale om en henvendelse, hvor forvaltningen bliver bedt om uddybende oplysninger om henvendelsen eller borgerrådgiveren går i nærmere dialog med forvaltningen/ borgeren om henvendelsen.

De **116** henvendelser fordeler sig på følgende forvaltninger:

**93** henvendelser vedrørte Social- og Sundhedsforvaltningen

**15** henvendelser Børne- og Kulturforvaltningen

**4** henvendelser vedrørte By- og Miljøforvaltningen

**2** henvendelse vedrørte Center for Økonomi og

**2** henvendelser vedrørte Byrådssekretariatet (Beboerklagesager).

Der er tale om stort set en tilsvarende fordeling af henvendelserne sammenlignet med 2020.





## Social- og Sundhedsforvaltningen

Af de **116** henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningerne har **93** af henvendelserne været fra Social- og Sundhedsforvaltningens sagsområde.

**67** henvendelser vedrørte Beskæftigelses- og Socialafdelingen (i det følgende forkortet til BSA), hvor blandt andet jobcentrets funktioner, Ungeenheden, sygedagpenge, kontanthjælp og enkeltydelse, rehabiliteringsforløb, fleksjob og førtidspension hører under.

**4** henvendelser vedrørte Boligformidlingen.

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

**6** henvendelser vedrørte Borgerservice, herunder Folkeregistret.

Og **11** henvendelser vedrørte Sundheds- og Rehabiliteringsafdelingen.

Fordelingen af henvendelser til de enkelte enheder ligger meget tæt op af fordelingen af henvendelser i 2020.

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

Sagerne vedrørende BSA spænder over de fleste ansvarsområder, som BSA har. 13 sager har drejet sig om kontanthjælp/ydelsesenheden. 9 sager har drejet sig om tilbud eller sanktioner overfor job- og aktivitetsparate borgere. 8 sager har været om sygedagpenge. 8 sager om rehabiliteringsforløb. 7 sager har hørt til Ungeenheden.

I forhold til Social- og Handicapafdelingen har 4 af sagerne drejet sig om henholdsvis merudgifter efter servicelovens § 100 og botilbud efter servicelovens § 107.

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

Sagerne fra Sundhed og Rehabilitering har været sager om hjælpemidler og hjemmehjælp og anden form for støtte.

### Udvalgte sager indenfor Social- og Sundhedsforvaltningens område

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

Borgerrådgiveren har også i år haft henvendelse fra borgere, som fortæller, at deres sag er trukket ud i forhold til afklaring af arbejdsevne og/eller forelæggelse for rehabiliteringsteamet. Der er tale om borgere, som har komplekse problemer udover ledighed eller borgere, som er sygemeldte og hvor der skal iværksættes et jobafklaringsforløb.

Der har været færre henvendelser end tidligere år til borgerrådgiveren på dette område. Borgerrådgiveren har på baggrund af henvendelserne anbefalet BSA blandt andet at være opmærksom på at iværksætte sagsbehandlingsskridt parallelt, der hvor det er muligt, for ikke at forsinke en sags fremdrift.

Derudover har BSA i 2021 udarbejdet visuelle "overblik/guides" over hvad der sker efter rehabiliteringsteammødet. Den gennemgås med



borgeren på mødet, og borgeren får den udleveret. Den kan medvirke til at sikre borgerens forståelse og inddragelse i det videre forløb. BSA fortæller, at tilbagemeldingerne fra borgerne og sagsbehandlerne er meget positive.

I lov om aktiv beskæftigelsesindsats er pr. 1. januar 2022 indsat bestemmelse om, at en sag, hvor en borger er visiteret til et ressourceforløb, skal genfremlægges for rehabiliteringsteamet, hvis borgeren senest seks måneder efter ressourceforløbet ikke er startet i forløb. Dette skulle medvirke til, at der bliver fokus på iværksættelse af tiltag, når ressourceforløb er bevilget.

Derudover har borgeren fra 1. januar 2022 fået ret til en samtale med ekstern sundhedskordinator fra Regionerne, hvis borgeren oplever, at der ikke i et ressourceforløb bliver taget tilstrækkelig hensyn til borgerens helbred. Borgerrådgiveren har også haft henvendelser herom i 2021 og den nye regel vil styrke borgerens retssikkerhed i forhold til at få uvildig vurdering af det forløb, som borgeren tilbydes, også er et forløb som er forsvarligt helbredsmæssigt.

### Hjemvist sag fra Ankestyrelsen om hjælpemiddel

Borgerrådgiveren har været i dialog med lederen af Visitationen og hjælpemiddeldepotet om en konkret afgørelse fra Ankestyrelsen om en hjælpemiddelsag, som var hjemvist til fornyet behandling i forvaltningen. Sagsbehandlingen i sådanne sager kan være sammensat, men der burde være truffet afgørelse hurtigere i den pågældende sag.

Borgerrådgiveren gør opmærksom på, at det af retssikkerhedslovens § 3a fremgår, at sagsbehandlingsfristerne, som kommunen har fastsat på de enkelte områder, også gælder ved behandling af sager efter lov om social service, hvor Ankestyrelsen hjemviser en sag til fornyet behandling.

### Ændring af støtteordninger ved overgang til Ungeenheden fra Familieafdelingen

Borgerrådgiveren har været inde over sag, hvor en ung, som har været kriminalitetstruet, netop

har afsluttet skoleforløb og er begyndt på arbejde og hvor Ungeenheden i forbindelse med sagens overgang til Ungeenheden vælger at give den unge en ny kontaktperson. Den unge har svært ved at knytte kontakter og han og hans forældre oplevede skiftet af kontaktperson som meget u hensigtsmæssigt.

Borgerrådgiveren anbefalede Ungeenheden ud fra sagens konkrete oplysninger at genoverveje beslutningen om kontaktperson. Ungeenheden fastholdt imidlertid beslutningen om skift. Det skal bemærkes, at der i forløbet var en konstruktiv dialog med Ungeenheden om sagen.

På baggrund af sagen anbefaler borgerrådgiveren, se under Børne- og Kulturforvaltningen, at Familieafdelingen er opmærksom på at tage stilling til, om det skal anbefales Ungeenheden at opretholde en aktuel kontaktperson, hvis der er særlige forhold, som kan begrunde det.

### Tilbagevendende opfølgingsmøder med teamledergruppen i BSA

Borgerrådgiveren har i 2021 på initiativ af teamledergruppen i BSA aftalt tilbagevendende kvartalsvise opfølgingsmøder med ledergruppen, hvor der vil blive fulgt op på aktuelle sager, f.eks. kontanthjælpssager, sygedagpenge-sager, rehabiliteringsforløb og sager om afklaring af arbejdsevne, som borgerrådgiveren har været inde over.

### Brugerundersøgelse på psykiatri og handicapområdet - november 2021

Undersøgelsen, som er foretaget på baggrund af beslutning i Psykiatri- og Handicapudvalget viser, at borgere overordnet er tilfredse med måden de bliver mødt på og den hjælp de får. Undersøgelsen viser også en række opmærksomhedspunkter. Det handler blandt andet om:

- at aftaler tydeliggøres og
- at skriftlige afgørelser om afslag følges op af en mundtlig forklaring og
- at kommunen styrker samarbejdet på tværs af afdelinger og vejleder om muligheder for anden hjælp og støtte.

Borgerrådgiveren kan genkende udfordringerne og kan tilslutte sig anbefalingerne. Der bør til et møde med en borger være en dagsorden til mødet og der bør laves et beslutningsreferat, hvoraf aftaler fremgår. Herudover indgår der i projektet "Styrket borgerkontakt" dialog med borgere, som har fået afslag på en ansøgning og som ikke er tilfredse med afgørelsen/kan forstå afgørelsen. Endelig indgår, at borgeren informeres om eventuelle alternative muligheder for støtte.

Som nævnt under Børne- og Kulturforvaltningen anbefaler borgerrådgiveren, at der især i handicapsager vedr. børn og unge sikres en koordinering på tværs af forvaltningerne, hvor flere enheder er inde over i overensstemmelse med Budgetnote 4 om "trykke hænder".

Der har i 2021 været meget fokus på kommunernes sagsbehandling inden for handicapområdet. KL og Danske handicaporganisationer har udarbejdet "Sæt samarbejde og tillid i centrum på handicapområdet" og VIVE har udarbejdet en analyse for Handicaprådet om inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap.

Der er således meget aktuelt inspirationsmateriale til rådighed til at styrke samarbejdet med borgeren på handicapområdet.

### **Jobsamtaler i Jobcentret**

Under covid19-epidemien har samtaler ved fremmøde i Jobcentersammenhæng været suspenderet i flere perioder. VIVE har i marts 2021 foretaget en undersøgelse af betydningen af de ændrede samtaleformer og konstateret, at de nye samtaleformer har stort potentiale, blandt andet inden for Jobcenterområdet. Når man mødes online, er man "på neutral grund", hvilket mange borgere foretrækker ifølge undersøgelsen og samtidig kan det virke mindre intimiderende for borgeren.

Fra 1. januar 2022 er der, som led i nytænkning af beskæftigelsesindsatsen, skabt muligheder for at borgere efter 6 måneders ledighed kan holde samtaler med Jobcentret over video eller telefon. Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen følger op på disse muligheder i form af

dialog med den enkelte borger om samtaleformen.

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

Formålet med "Mit overblik" er, at borgeren skal få et bedre overblik over oplysninger om sig selv på tværs af den offentlige sektor og at borgeren oplever en øget gennemsigtighed i adgangen til oplysninger om sig selv og at borgerens tillid til den offentlige digitale service styrkes.

Mulighederne for at borgerne kan finde informationer om egne sager og ydelser på Borger.dk under "Mit Overblik" udbygges til stadighed.

Etape 2 er afsluttet i 2021. I 2022 er det planen at der inden udgangen af året skal kunne vises udvalgte informationer fra Teknik og miljøområdet og Social – og Sundhedsområdet.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningerne fortsætter med at prioritere dette arbejde.

### **Klagesager i Ankestyrelsen**

Indenfor Beskæftigelses- og Socialafdelingens sagsområde har borgerrådgiveren noteret sig i alt 96 sager, som enten er ændret, hjemvist eller hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik af sagsbehandlingen i kommunen.

Inden for sygedagpengeområdet, som omfatter både sygedagpenge, arbejdsgiveres sygedagpengerefusion og jobafklaringsforløb, ses i alt 28 sager hvor Ankestyrelsen enten har ændret, hjemvist eller udtalt kritik i 2021. Heraf blev otte afgørelser ændret af Ankestyrelsen og fire afgørelser hjemvist til ny behandling. Ankestyrelsen har i de fleste af disse sager, i modsætning til Jobcentret, vurderet, at pågældende fortsat var uarbejdsdygtig og altså fortsat berettiget til sygedagpenge eller jobafklaringsforløb. Ankestyrelsens kritik har i otte af sagerne handlet om, at der enten ikke har været partshøring eller for kort partshøringsfrist. I otte sager har sagen været utilstrækkeligt oplyst eller afgørelsen været mangelfuldt begrundet.

I forhold til tilbud til ledige dagpengemodtagere har Ankestyrelsen ændret/præciseret praksis i forhold til aktiveringstilbud. Ankestyrelsen er blevet opmærksom på, at *"Gladsaxe Kommune henviser borgere til tilbud efter lov om aktiv beskæftigelsesindsats ud fra en målgruppeplacering (f.eks. ledig dagpengemodtager) og ikke ud fra en individuel og konkret vurdering af"*. Konkret er fem afgørelser ændret og BSA har ændret praksis på området.

Inden for kontanthjælpsområdet er Borgerrådgiveren bekendt med 28 sager, hvoraf de 12 er hjemvist og de 13 er ændret af Ankestyrelsen. Ankestyrelsen fandt at borgeren havde ret til enten den fulde hjælp eller at reglerne for

sanktion og fradrag ikke var opfyldt i kommunens afgørelser. I 11 sager gav Ankestyrelsen kommunen kritik for at sagerne var mangelfuldt oplyste og i seks sager havde borgeren modtaget mangelfuld vejledning.

Inden for Handicap- og psykiatriområdet har Borgerrådgiveren noteret i alt 22 sager, som Ankestyrelsen enten har ændret, hjemvist eller givet kritik. 16 af sagerne er hjemvist til fornyet behandling og i én enkelt sag har Ankestyrelsen ændret afgørelsen. Syv af sagerne var mangelfuldt oplyste og i fire sager vurderede Ankestyrelsen at kommunens afgørelse var truffet på baggrund af en forkert lovanvendelse.

# Børne- og Kulturforvaltningen

## Statistik

I 2021 har **15** henvendelser givet anledning til nærmere sagsbehandling.

Henvendelserne fordeler sig med

**11** henvendelser vedrørende Familieafdelingen.

**3** henvendelse vedrørende PPR (Pædagogisk Psykologisk Rådgivning) og Familieafdelingen.

Og **1** henvendelser vedrørende Skoleområdet.

Henvendelser vedrørende Familieafdelingen har været meget konkrete enkeltstående sager og drejet sig om blandt andet opfølgning på beslutninger og manglende iværksættelse af tiltag.

Der har været flere henvendelser hvor en borger har efterlyst afklaring fra PPR om videre forløb. Borgerrådgiveren har i de sager oplevet at ledelsen i PPR er gået ind i sagen og sikret hurtig opfølgning.

## Udvalgte sager indenfor Børne- og Kulturforvaltningen

Borgerrådgiveren har i årets løb været inde over flere henvendelser fra forældre til børn med handicap, som i forhold til deres barn har oplevet manglende koordinering af forskellige indsatsler overfor deres barn. Der kan inden for kommunen være flere enheder i spil i forhold til et barn med handicap: Familieafdelingen, PPR, Familierådgivningen, institutionstilbud, skole og i forhold til hjælpemidler kan tillige Psykiatri- og Handicapafdelingen og/eller Visitationen i Sundheds- og rehabiliteringsafdelingen være inde over. Tillige overtager Ungeenheden sagsbehandlingen for unge med handicap, når de er omkring 15 år. Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningerne at være opmærksomme på dette område også i forhold til budgetnote 4

om trygge hænder og muligheden for en helhedsorienteret plan (se kapitlet om retssikkerhed).

I forbindelse med en underretning skulle Familieafdelingen undersøge om en far havde slået sit barn. Faren, som tilkendegav aldrig at have slået sit barn, oplevede ikke, at sagen blev afsluttet og der blev ikke givet ham tilbagemelding om, at man ikke fandt grundlag for at han skulle have slået sit barn. På borgerrådgiverens foranledning blev der afholdt møde med faren og sagen blev dermed afsluttet.

Visse af Familieafdelingens sager overdrages til Ungeenheden i Socialforvaltningen, når den unge fylder 15 år. Borgerrådgiveren har været inde over et par sager, hvor forældre/den unge ikke oplevede kontinuitet i forhold til at udpeget kontaktperson kunne fortsætte. Familieafdelingen anbefales i den sammenhæng at være opmærksom på at gøre Ungeenheden bekendt med, hvis der er særlige forhold, som kan begrunde at f.eks. en konkret kontaktperson bør fortsætte i forbindelse med overdragelsen af sagen.

Borgerrådgiveren har derudover været inde over flere sager i Familieafdelingen, hvor borgeren har efterlyst (beslutnings)referat af mødet eller opdatering af en handleplan. På den baggrund anbefaler borgerrådgiveren Familieafdelingen at være opmærksom på, at der udarbejdes beslutningsreferat af møder med borgerne om videre tiltag og at handleplaner ajourføres, når der er grundlag for det.

## Bemærkninger til klagesager i Ankestyrelsen i 2020

Borgerrådgiveren er bekendt med 16 klagesager inden for Familieafdelingens sagsområde (servicelovens børnebestemmelser), som er behandlet i Ankestyrelsen i 2021, hvor Ankestyrelsen enten har ændret afgørelsen eller udtalt kritik af sagsbehandlingen. Der kan være tale

om enkelte af sagerne er behandlet i Ungeenheden. Det fremgår således ikke altid af Ankestyrelsens afgørelse, hvilken enhed i kommunen, som har truffet afgørelsen.

I to sager udtalte Ankestyrelsen i marts 2021 kritik af, at der ikke var udarbejdet notater i forbindelse med sagsbehandlingen. Det gav anledning til, at borgerrådgiveren umiddelbart gjorde Familieafdelingens ledelse opmærksom på betydningen af at opfylde notatpligten i offentlighedsloven. Familieafdelingen arrangerede allerede i april 2021 undervisning om emnet i afdelingen.

I alle de 16 sager har Ankestyrelsen bemærkninger til eller kritik i forhold til kommunens sagsbehandling.

Fire sager har Ankestyrelsen hjemvist. I fire andre sager har Ankestyrelsen ændret kommunens afgørelse. I to sager har Ankestyrelsen henholdsvis givet kommunen pålæg om undersøgelse og foranstaltninger samt oprettet én egen-drift undersøgelse.

I otte sager fandt Ankestyrelsen, at der var tale om en enten mangelfuld begrundelse eller utilstrækkeligt oplyst sag. I fire af sagerne var borgeren ikke partshørt og i en enkelt sag var der ikke afholdt børnesamtale. I fem sager havde kommunen ikke sendt alle relevante akter til Ankestyrelsen.

### **Brugertilfredshedsundersøgelser 2021**

Børne- og Undervisningsudvalget har på deres møde 6. maj 2021 besluttet at iværksætte en ekstern brugertilfredshedsundersøgelse på børnehandicapområdet. Undersøgelsens resultat foreligger ikke på nuværende tidspunkt.

Derudover er der i 2021 gennemført en brugertilfredsundersøgelse på dagtilbudsområdet, som overordnet viser, at der er stor tilfredshed med dagtilbuddene i Gladsaxe Kommune.

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

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

Forsøget udløb egentlig med udgangen af 2021. Familieafdelingen har oplyst, at det er aftalt med Ministeriet at forsøget fortsætter frem til Barnets reform træder i kraft i 2023.

### **Partnerskabsaftale med De Anbragtes Vilkår (DAV)**

Familieafdelingen har i 2021 indgået en partnerskabsaftale med DAV. Samarbejdet har i 2021 fulgt tre indsatsområder med henblik på at forbedre rådgivningen i Familieafdelingen i forhold til de anbragte børn og unge. De tre spor handler om

- at skabe en mere inddragende handleplan som barnet/den unge kan se sig selv i.
- at sikre "bevidning" af barnet/den unge anbringelse – ved at der skal laves en barnets bog under anbringelsen.
- at sikre to rådgivere på alle anbringelsessager med henblik på at sikre kontinuitet i relationerne under anbringelsen.

I 2021 gennemførte DAV en større undersøgelse, hvor alle anbragte fra Gladsaxe var inviteret med til at give familieafdelingen feedback på arbejdet/oplevelsen af at være anbragt af Gladsaxe. 16 børn og unge deltog i undersøgelsen.

Undersøgelsens resultater er videreformidlet til alle rådgivere i afdelingen og har ført til en række anbefalinger og indsatsområder.

I 2022 vil samarbejdet med DAV have fokus på blandt andet søskenderelationer og den personlige relation.

### **Børnesagsbarometret**

Gladsaxe Kommune indgik ikke i Ankestyrelsens undersøgelse – det såkaldte børnesagsbarometer – i 2021.

### **Barnets Lov**

I maj 2021 indgik Regeringen en bred politisk aftale om en reform af børnebestemmelserne i serviceloven med udgangspunkt i "Børnene først". Der forventes fremsat lovforslag til Barnets Lov i oktober 2022 og med forventet ikrafttrædelse 1. april 2023.



## By- og Miljøforvaltningen

Der har i 2021 været **4** henvendelser, som har givet anledning til nærmere dialog med forvaltningen.

**2** henvendelser vedrørte Miljøafdelingen. **1** henvendelse driftsafdelingen/vejområdet og **1** henvendelse Byafdelingen.

Sagerne har haft meget forskellig karakter. Dels har der været tale om henvendelse om uoverensstemmelse mellem naboer, manglende besvarelse af henvendelse og en sag om en borger, som boede et ulovligt sted i campingvogn.

Der har ikke været henvendelser til borgerrådgiveren om støj eller andre udfordringer i forbindelse med letbanebyggeriet. I 2020 var der 3 henvendelser herom.

I 2020 anbefalede borgerrådgiveren på baggrund af en konkret sag, at der blev lagt information ud på kommunens hjemmeside om parkeringsreglerne i kommunen. By- og Miljøforvaltningen har siden lagt en pixiguide om parkeringsreglerne i kommunen ud på hjemmesiden, som f.eks. kan printes ud og lægges i handskerummet.

### Udvalgte sager indenfor By- og Miljøforvaltningen

#### Naboklager

Borgerrådgiveren har haft 4 forskellige henvendelser i løbet af året om naboforhold. Der har været tale om forskellige naboforhold, som mere generelle støjproblemer, støj fra varmepumpe, hegnsproblematikker og spørgsmål om hvordan man får dialog med naboen om forholdene. Borgerne har været i tvivl om hvilke muligheder, der er for at få løst konflikten.

På kommunens hjemmeside er information om Hegnsyn, men ikke om andre nabokonflikter.

I en tæt befolket kommune som Gladsaxe kan det ikke undgås at nabokonflikter opstår og derfor kan det være hensigtsmæssigt, hvis der

på kommunens hjemmeside kan angives nogle "værktøjer" til at håndtere sådanne konflikter.

Borgerrådgiveren anbefaler, at By- og Miljøforvaltningen overvejer at lægge information om, hvorledes forskellige typer af nabokonflikter kan håndteres, eventuelt i samarbejde med Byrådssekretariatet. Herunder, at der er forskel på hvorledes nabokonflikter kan håndteres alt efter om der er tale om en leje- eller ejerbolig.

Byggesagsafdelingen blev i en konkret sag i februar 2021 anbefalet at svare en borger via digital post og ikke via almindelig mail, især når borgeren selv har henvendt sig via e-boks, men også hvis der fremgår fortrolige oplysninger.

I en anden sag sendte Byggesagsafdelingen en afgørelse til borgeren om at lovliggøre carport uden forinden at have foretaget partshøring. Påbuddet skete i tilknytning til at borgeren havde indgivet byggeansøgning i anden sammenhæng. Samtidig blev de to sager i Byggesagsafdelingen behandlet som én sag. Byggesagsafdelingen rettede op på begge forhold.

#### Bemærkninger til klagesager i Planklagenævnet og Miljø- og Fødevarerklagenævnet i 2021

Borgerrådgiveren er bekendt med 1 sag i 2021, som har været behandlet i Planklagenævnet og hvor kommunens afgørelse er blevet ændret.

I sagen ophævede Planklagenævnet kommunens afgørelse om at fjerne skorsten på ejendom. Baggrunden var at kommunens afgørelse manglede nærmere oplysninger om hjemlen for afgørelsen. Afgørelsen opfyldte således ikke forvaltningslovens mindstekrav til en begrundelse, hvorfor afgørelsen var ugyldig.

Derudover har Miljø- og Fødevarerklagenævnet i 2021 ophævet Gladsaxe Kommunes afgørelse om, at Rostadion ved Bagsværd Sø ikke er omfattet af krav om miljøvurdering og § 25-tilladelse.

## Pejlemærker for 2022

- Borgerrådgiveren vil – fortsat – følge forvaltningernes arbejde med blandt andet udmøntning af budgetnote om ”Trygge hænder” og arbejdet med en helhedsorienteret indsats for udsatte borgere.
- Borgerrådgiveren vil i 1. halvår af 2022 iværksætte evaluering af borgerrådgiverfunktionen. Evalueringen vil blive forelagt for Økonomiudvalget og byrådet.

### Borgerrådgiverens hjemmeside:

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







*Gyngemosen*

Gladsaxe Kommune  
Borgerrådgiver  
Rådhus Allé 7  
2860 Søborg

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