



Årsberetning 2022 for borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune

Februar 2023



*Har du talt med
din borgerrådgiver?*



Bemærkninger til forsiden:



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

Indhold

1. Borgerrådgiverens forord.....	5
2. Beretningens opbygning.....	6
3. anbefalinger	7
3.1. Overordnede anbefalinger fra beretningen i 2021 videreføres.....	7
3.2. Generelle anbefalinger til forvaltningerne.....	7
3.3. Anbefalinger i forhold til Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen – de tværgående indsatser.....	7
3.4. Anbefalinger i øvrigt i forhold til de enkelte forvaltninger	8
3.5. Konkrete anbefalinger på baggrund af sager fra 2022	8
3.6. Opsamling på tidligere anbefalinger	8
4. Rammen for borgerrådgiverens arbejde.....	10
4.1. Grundlag og regulativ	10
4.2. Arbejdsform.....	10
4.3. Kommunikationstiltag om muligheden for at få hjælp hos borgerrådgiveren	11
4.4. Generelle udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren i 2022 har deltaget i	11
4.5. Whistleblowerordningen.....	11
4.6. Min tilgang til arbejdet som borgerrådgiver i Gladsaxe Kommune	12
4.7. Borgerens rolle i forhold til den gode oplevelse i mødet mellem borger og kommunen - forventningsafstemning	13
5. Retssikkerhed	14
5.1. Budgetnote 4 i budget 2021 om ”Borgeren i trygge hænder” og ”Leveregler for det gode møde med borgerne”	14
5.2. Barnets lov.....	15
5.3. En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer	15
5.4. ”Guide til god telefonbetjening”	16
5.5. Vejledningen ”Sådan skriver vi i Gladsaxe”	16
5.6. Forvaltningsretskurser for nye medarbejdere og overvejelser om yderligere undervisningstiltag for alle medarbejdere.....	16
5.7. ”Styrket borgerkontakt”	17
5.8. Tværgående brugerundersøgelse 2022 om borgernes tilfredshedsniveau	17
5.9. Afgørelser fra Ankestyrelsen	18
5.10. Behandlingstid for klager i Ankestyrelsen.....	19
5.11. Afrapportering af klagesager til udvalg og byrådet	19
6. Henvendelser i 2022.....	21
6.1. Perioden fra 1. januar til 30. september 2022	21
6.2. Perioden efter 1. oktober 2022.....	21
6.3. 2022 sammenlignet med 2021.....	21
6.4. Når borgerrådgiveren tager en sag op til nærmere behandling	22
7. Social- og Sundhedsforvaltningen	23
7.1. Udvalgte sager og tiltag på Social- og Sundhedsforvaltningens område.....	24

7.1.1. Rehabiliteringsforløb – sagsbehandling op til beslutning og iværksættelse af forløb.....	24
7.1.2. En afgørelse skal underskrives personligt	24
7.1.3. Vejledningsforpligtelsen.....	24
7.1.4. Pensionssager	24
7.1.5. Tilbagevendende opfølgings- møder med teamledergruppen i BSA.....	24
7.1.6. Nedsættelse af Udsatterådet	24
7.1.7. Fortsat fokus på tværgående koordinering.....	25
7.1.8. Ankestyrelsens praksisundersøgelse om sanktioner	25
7.1.9. Nyere lovgivning på beskæftigelsesområdet	25
7.1.10. Borgeren kan følge sin sag på borger.dk – Mit overblik	25
7.1.11. Brug af virksomhedspraktik i jobcenteret	26
7.1.12. Beskæftigelsesplan 2023 og krav om værdighed.....	26
7.1.13. Klagesager i Ankestyrelsen.....	26
8. Børne- og Kulturforvaltningen	28
8.1. Udvalgte sager og tiltag på Børne- og Kulturforvaltningens område	28
8.1.1. Bemærkninger til klagesager i Ankestyrelsen	29
8.1.2. Brugertilfredshedsundersøgelse på børnehandicapområdet.....	29
8.1.3. Frikommuneforsøg – med fritagelse for specifikke paragraffer i serviceloven, herunder kravet om at udarbejde en børnefaglig undersøgelse	30
8.1.4. Partnerskabsaftale med De Anbragtes Vilkår (DAV)	30
8.1.5. Borgerpanel	30
8.1.6. Børnesagsbarometret	30
8.1.7. Barnets Lov.....	30
9. By- og Miljøforvaltningen	31
9.1. Udvalgte sager og tiltag på By- og Miljøforvaltningens område.....	31
9.1.1. Naboklager	31
9.1.2. Klagesager fra Nævnenes Hus.....	31
10. Pejlemærker for 2023.....	32
Borgerrådgiverens hjemmeside i Gladsaxe Kommune:	32

1. Borgerrådsgiverens forord

Denne beretning dækker perioden 1. januar 2022 til 31. december 2022. Beretningen for 2022 er præget af, at jeg kun har haft 2 måneder til at arbejde med sagerne, fra jeg tiltrådte som ny borgerrådsgiver i Gladsaxe Kommune 1. november 2022. Min beretning vil derfor ikke indeholde omtale af helt så mange sager som tidligere beretninger.

Beretningen indeholder en overordnet fortælling om, hvordan jeg vil udfylde rollen som borgerrådsgiver. Beretningen vil bære præg af at være opdelt i to dele med dels perioden før min tiltræden 1. november 2022 med materiale fra den periode, som jeg har et begrænset kendskab til, og dels perioden efter 1. november 2022. Stillingen har været vakant i oktober 2022, hvorfor henvendelser fra denne måned kun i begrænset omfang indgår i beretningen.

Den tidligere borgerrådsgiver fratrådte ved udgangen af september 2022, og den tidligere borgerrådsgiver skal have stor tak for sit værdifulde og engagerede arbejde og ikke mindst tak for en god overlevelse til mig. Dette har medvirket til at give mig en god start som borgerrådsgiver i Gladsaxe Kommune. Jeg varetager ligesom den tidligere borgerrådsgiver også opgaven som databeskyttelsesrådgiver (DPO), men som DPO afgiver jeg en separat beretning.

Covid-19 pandemien gjorde, at medarbejderne i forvaltningen var hjemsendt frem til udgangen af januar 2022. Mulighederne for borgernes personlige møder med medarbejderne har været begrænset i starten af 2022, hvilket ligesom i 2021 har stillet krav til andre former for dialog med borgerne. Hertil kommer, at der har været øvrige store opgaver for kommunen i 2022, der har krævet god dialog med borgerne. Det er min klare opfattelse, at forvaltningen har gjort et stort og værdifuldt arbejde, også på disse områder, så nærværende og god dialog med borgerne har været i fokus.

Det er vigtigt for mig som borgerrådsgiver, at borgerne oplever et velfungerende samarbejde med forvaltningen, hvor borgeren føler sig ordentligt behandlet, hvor retssikkerheden er i fokus, og hvor også de svagest stillede borger bliver lyttet til og mødt med empati og forståelse. Det vil jeg følge op på løbende over for forvaltningen og have en aktiv rolle i efterlevet. Jeg ser to vigtige perspektiver:

- Dialogperspektivet i forhold til borgeren og til forvaltningen
- Læringsperspektivet

Disse perspektiver kræver forståelse og et ønske om at ville lykkes – i fællesskab. Vi skal møde borgeren respektfuldt med udgangspunkt i borgerens behov og i den forskel, som kommunen vil gøre for borgerens trivsel og velfærd, hvilket også er forudsat i den nye Gladsaxestrategi for 2022-2026.

Jeg vil gerne takke for den venlige modtagelse, jeg har fået af borgere og medarbejdere i kommunen.

Februar 2023



Henrik Bang Nielsen
Borgerrådsgiver

2. Beretningens opbygning

Beretningen for 2022 indledes med anbefalinger og nogle opmærksomhedspunkter, som giver en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold.

Der vil i beretningen være en overordnet anbefaling om, at tidligere anbefalinger i beretningen for 2021 videreføres i det omfang, de fortsat er aktuelle, og idet der er tale om en fortløbende proces at implementere og vedligeholde disse tiltag. Grundet min ansættelse på 2 måneder indtil beretningen for 2022 skulle afgives, vil der **kun være få nye anbefalinger**.

Min beretning vil derfor heller ikke indeholde omtale af helt så mange sager, som en beretning baseret på et helt års ansættelse som borgerrådgiver formentlig ellers ville gøre, og den vil være delvist opdelt i perioden før og efter min tiltræden 1. november 2022.

Beretningen indeholder et kapitel om rammen for mit arbejde som borgerrådgiver, min tilgang til opgaven og arbejdsmetoder. Beretningen indeholder på forvaltningsområderne mine kommentarer til forvaltningens tiltag og til udvalgte afgørelser fra Ankestyrelsen.

Da det er min første beretning som borgerrådgiver, har jeg fundet behov for at redegøre for, hvordan jeg ser min opgave som borgerrådgiver, hvad jeg lægger vægt på, og hvad god borgerbetjening indebærer set fra mit perspektiv.



I kapitel 6. Henvendelser i 2022 fremgår antallet af henvendelser i 2022, og hvorledes de fordeles sig i forhold til forvaltningsområder.

Der er i beretningen indarbejdet, hvor mange henvendelser til borgerrådgiveren, der kom i perioden indtil min tiltræden 1. november 2022 og antallet af henvendelser efter 1. november til og med december 2022. En sammenligning med antal af henvendelser i hele 2021 fremgår også.

Der er igen i år et vigtigt kapitel om **retssikkerhed**, som dels beskriver retssikkerhedsbegrebet, dets facetter i Gladsaxe Kommune, og dels hvorledes jeg som borgerrådgiver bruger begrebet som omdrejningspunkt for mit arbejde. I kapitlet indgår også relevant lovgivning, der understøtter borgerens retssikkerhed på en række vigtige områder.

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

Endelig afsluttes beretningen med nogle få **pejlemærker** for 2023 set fra borgerrådgiverens perspektiv.



3. anbefalinger

3.1. Overordnede anbefalinger fra beretningen i 2021 videreføres

Borgerrådgiverens overordnede anbefalinger i 2022 er som i 2021, at der i forvaltningerne fortsat arbejdes med at implementere og skabe værdi i forhold til følgende:

- Budgetnote 4 i budget 2021 om "Borgeren i trygge hænder"
- "Leveregler for det gode møde med borgerne"
- En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer.

I tilslutning hertil kan nævnes den nye hovedlov med helhedsorienterede indsats, der (med forbehold) forventes at træde i kraft medio 2023.

- "Styrket borgerkontakt"
- "Guide til god telefonbetjening"
- "Sådan skriver vi i Gladsaxe Kommune"
- Undervisning og forvaltningsretskurser

Anbefalinger vedrørende disse tiltag er nærmere beskrevet under kapitel 5. Retssikkerhed.

Borgerrådgiveren er opmærksom på alle de gode tiltag, som allerede er besluttet og sat i værk også i 2022 i forhold til ovennævnte, og som er meldt tilbage fra forvaltningerne i forbindelse med opfølgning på borgerrådgiverens beretning for 2021.

Opfølgningen er behandlet i Økonomiudvalget 31. januar 2023, punkt 10.



3.2. Generelle anbefalinger til forvaltningerne

- *Borgerrådgiveren anbefaler*, at ledelsen overvejer at udbrede undervisning og forvaltningsretskurser til at omfatte alle relevante medarbejdere og ledere, og at man overvejer yderligere emner end forvaltningsretlige emner samt at anvende e-learning. Se kapitlet Retssikkerhed, afsnit 5.6.
- *Borgerrådgiveren anbefaler*, at forvaltningerne fortsat monitorerer lovgivning mv. på vej i forhold til emner, medarbejderne kan undervises i. Som eksempel er Barnets lov og ny hovedlov. Se afsnit 5.2., 5.3. og 7.1.9.

3.3. Anbefalinger i forhold til Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen – de tværgående indsats

Se afsnittet Opfølgning på beretningen for 2021 i dette kapitel, som også vedrører disse anbefalinger videreført fra beretningen for 2021.

- *Borgerrådgiveren anbefaler fortsat som i 2021* vedrørende sager om børn med handicap, hvor der ofte er behov for en indsats på tværs af forvaltningerne, at Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen, som anført i budgetnote 4 om "Borgeren i trygge hænder", kontinuerligt er opmærksom på at koordinere indsatsen på tværs af forvaltninger og fagområder. Dette skal sikre, at borgeren (forældrene) oplever en koordineret og samlet indsats.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningerne har oplyst, at de i 2022 har haft fokus på at udvikle samarbejdet om børn og unge med handicap, og at Børne- og Kulturforvaltningen arbejder med at sikre en god og sammenhængende indsats for familier med børn med funktionsnedsættelser. Det er yderst positivt.

3.4. anbefalinger i øvrigt i forhold til de enkelte forvaltninger

Se også afsnittet Opfølgning på beretningen for 2021 i dette kapitel, som også vedrører anbefalinger videreført fra 2021, og de virkelig gode tiltag der allerede er sat i gang af forvaltningerne vedrørende disse anbefalinger.

Anbefalinger til Social- og Sundhedsforvaltningen

- *Borgerrådgiveren anbefaler fortsat som i 2021*, at der i afdelingerne arbejdes videre med implementering af konklusionerne i brugerundersøgelsen på Psykiatri- og Handicapudvalgets område. Disse vedrører bl.a., at aftaler tydeliggøres, at skriftlige afgørelser om afslag følges op af en mundtlig forklaring, og at kommunen styrker samarbejdet på tværs af afdelinger samt vejleder om muligheder for anden hjælp og støtte.

Undersøgelsen er detaljeret omtalt i borgerrådgiverens beretning for 2021, og borgerrådgiveren har noteret sig det meget positive i tilbagemeldingen fra Social- og Sundhedsforvaltningen om, at forvaltningen i 2022 har arbejdet med at implementere disse anbefalinger.

- *Borgerrådgiveren anbefaler*, at forvaltningen har et særligt fokus på Ankestyrelsens praksisundersøgelse om sanktioner, herunder fokus på at vurdere, om en sanktion vil fremme rådigheden, som påpeget af Ankestyrelsen, og i den forbindelse bør dette drøftes med medarbejderne, og der bør laves arbejds gange for dette. Se afsnit 7.1.8.

Anbefalinger til Børne- og Kulturforvaltningen

- *Borgerrådgiveren anbefaler fortsat som i 2021*, 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 fortsat som i 2021* Familieafdelingen at være opmærksom på, at der ved møder med borgerne om tiltag laves dækkende og korrekt beslutningsreferat i henhold til notatpligten, og at handleplaner ajourføres.

Anbefalinger til By- og Miljøforvaltningen

- *Borgerrådgiveren anbefaler fortsat som i 2021*, at forvaltningen arbejder videre med en model for at lægge information på kommunens hjemmesiden om, hvorledes forskellige typer af nabokonflikter kan håndteres, og hvad der er og netop ikke er kommunens rolle i den forbindelse.

3.5. Konkrete anbefalinger på baggrund af sager fra 2022

Nogle konkrete sager i 2022 har givet anledning til, at borgerrådgiveren er gået nærmere ind i disse og har drøftet dem og sagernes opmærksomhedspunkter med forvaltningen.

Anbefalinger og bemærkninger rettet til afdelingerne i den sammenhæng er uddybende omtalt i de enkelte afsnit under hvert kapitel for forvaltningsområderne. Under disse kapitler er også enkelte andre anbefalinger og opmærksomhedspunkter beskrevet.

3.6. Opsamling på tidligere anbefalinger

Det blev i 2020 besluttet af Økonomiudvalget, at der én gang om året forelægges en gennemgang af, hvorledes forvaltningerne har forholdt sig til borgerrådgiverens anbefalinger.

Det er meget positivt, at der på denne måde årligt følges op på borgerrådgiverens anbefalinger, og inden næste beretning for borgerrådgiveren udsendes.

Nedenfor følger uddrag vedrørende nogle (ikke alle) af opfølgningsspunkterne fra den seneste beretning 2021 fra borgerrådgiveren.

Opfølgning på beretningen for 2021

Opfølgning på borgerrådgiverens beretning for 2021 er blevet behandlet i Økonomiudvalget 31. januar 2023, punkt 10.

Samlet set er der af forvaltningerne fulgt rigtig godt op på anbefalingerne fra 2021, hvilket er meget positivt.

Opfølgningen vil dog på disse områder typisk være en løbende proces og bør derfor fortsat have opmærksomhed.

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

- Social- og Sundhedsforvaltningen har i 2022 arbejdet med at implementere anbefalinger fra brugerundersøgelsen i Handicaprådgivningen og Ungeenheden. Derudover fremgår, at sagsbehandlerne løbende opmærksom på at sikre viden og overblik om forskellige tilbud mhp. at vejlede borgerne om mulighederne for anden hjælp og støtte.

Borgerrådgiverens kommentar: Medarbejdernes overblik over, hvor borgerne ellers kan få hjælp set i forhold til den udvidede vejledningspligt i sociale sager i retssikkerhedslovens § 5 kan styrkes i forbindelse med undervisning. Se afsnit 3.2.

- Børne- og Kulturforvaltningen har bl.a. indskærpet pligten til at tage referat af møderne.

Borgerrådgiverens kommentar: Meget positivt. Dette bør afdelingen fortsat arbejde videre med, hvilket også er omtalt i afsnit 8.1.

- By- og Miljøforvaltningen er fortsat i proces med at supplere med mere information om nabokonflikter på kommunens hjemmeside.

Borgerrådgiverens kommentar: Dette bør prioriteres og i forhold til, hvad kommunen kan - og også ikke kan hjælpe med.

- Forvaltningerne har i 2022 arbejdet videre med levereglerne, telefonbetjening, de gode trin i en samtale, styrket borgerkontakt, undervisning mv.

Borgerrådgiverens kommentar: Dette er meget positivt. Der bør dog være fokus på at udbrede undervisningen mere målrettet. Se anbefalingen vedrørende undervisning i kapitlet Anbefalinger, afsnit 3.2.

4. Rammen for borgerrådgiverens arbejde

4.1. 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.

Det er vigtigt, at der i dagligdagen er et velfungerende og tillidsbaseret samarbejde mellem borgerrådgiveren og forvaltningerne, da man arbejder for de samme mål.

Det er borgerrådgiverens klare indtryk, at der i hele 2022 ligesom i de tidligere år har været et godt og konstruktivt samarbejde med forvaltningerne. Det er for borgerrådgiveren et vigtigt opmærksomhedspunkt, at dette gode samarbejde opretholdes.

Formålet med funktionen som borgerrådgiver 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 for borgerrådgiveren har senest været drøftet i Økonomiudvalget 6. september 2022, punkt 8. I den forbindelse blev der lagt op til en drøftelse om at tydeliggøre formålet med borgerrådgiverfunktionen, den dialogbaserede tilgang, og om borgerrådgiveren også skal kunne tage sager op af egen drift samt behandle sager om henvendelser fra borgere om såkaldt faktisk forvaltningsvirksomhed (beslutninger i kommunen, der ikke fastlægger borgerens retsstilling). Se også kapitel 10.

4.2. Arbejdsform

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

Hovedparten af henvendelserne til borgerrådgiveren sker telefonisk. Med udgangspunkt i borgerens henvendelse er der dialog med forvaltningen. Dette ofte som mundtlig drøftelse til en start og afhængig af omfanget og karakteren af sagen herefter skriftligt.

Oftest retter forvaltningen umiddelbart op på eventuelle fejl og mangler i sagsbehandlingen, som borgeren/borgerrådgiveren har gjort opmærksom på. Samtidig har borgerrådgiveren sit fokus på at genoprette og bevare en god dialog mellem borger og forvaltning.

Det er kun sjældent, at borgerrådgiveren skriver breve eller mails til borgerne med vurderinger af sagsforløbet, idet borgerne ikke efterspørger dette. Borgerne ønsker som oftest en mundtlig dialog i telefonen med borgerrådgiveren, og at borgerrådgiveren tager kontakt til forvaltningen. Andre opkald til borgerrådgiveren kan blot viderestilles til forvaltningen, da de reelt ikke er til borgerrådgiveren. I nogle tilfælde har borgerne søgt borgerrådgiverens hjælp til at klage og at formulere en klage.

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

Borgerne har mulighed for at bestille tid til et møde med borgerrådgiver via kommunens hjemmeside under "Borgerrådgiveren" eller ved tage kontakt til borgerrådgiveren for at aftale tidspunkt.

Generelt har borgerrådgiveren mødt mange positive tilkendegivelser fra borgerne om arbejdsform og hjælpen, der ydes af borgerrådgiver, men bestemt også tilfredshed med eller forståelse for kommunens hjælp og arbejde.

Borgerrådgiveren har siden 1. januar 2020 haft en studentermedhjælper tilknyttet 15 timer om ugen. Med udgangen af juli måned 2022 op sagde den seneste studentermedhjælper sin stilling hos borgerrådgiveren.

Trods et stillingsopslag i andet halvår 2022 og med genopslag har det desværre ikke været muligt at ansætte en studentermedhjælper, men der arbejdes videre i forhold til ansættelse af en studentermedhjælper. Stillingen bliver formentlig slået op igen i foråret 2023.

4.3. Kommunikationstiltag om muligheden for at få hjælp hos borgerrådgiveren

Borgerrådgiveren arbejder målrettet med at udbrede kendskabet til, at man kan få hjælp hos borgerrådgiveren. Det er vigtigt, at så mange som muligt gøres bekendt med denne mulighed for hjælp.

Som et konkret nyt tiltag i starten af 2023 har borgerrådgiveren med kommunikationsafdelingens hjælp udarbejdet en trykt folder om borgerrådgiveren og om andre steder, man som borger kan få hjælp, hvis man står i en svær situation. Folderen vil bl.a. kunne udleveres til møder mellem borger og borgerrådgiver samt stilles til rådighed i Borgerservice blandt andre informationsfoldere.

Derudover er borgerrådgiverens del af kommunens hjemmeside blevet udbygget og opdateret i januar 2023, herunder også med oplysninger om muligheder for forskellige typer af hjælp, som beskrevet i ovennævnte folder.

Borgerrådgiveren er også ved at afsøge mulighederne for i højere grad at oplyse f.eks. på sociale medier om muligheden for at få hjælp af borgerrådgiveren. Dette for at nå bredest muligt ud med tilbud om hjælp til borgerne.

4.4. Generelle udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren i 2022 har deltaget i

- I marts 2022 var den tidligere borgerrådgiver i praktik i forskellige enheder i By- og Miljøforvaltningen, som gav godt indblik i deres forskellige funktioner.
- I april 2022 inviterede forældre til børn med funktionsnedsættelse den tidligere borgerrådgiver til møde i Kridthuset, hvor borgerrådgiveren fortalte om sin funktion. Derudover var der i oktober 2022 møde mellem byrådspolitikere og forældre til børn med funktionsnedsættelse.

- Den tidligere borgerrådgiver deltog virtuelt i ½ temadag om inddragelse af borgere på handicapområdet den 30. maj 2022, som blev holdt af bl.a. Socialstyrelsen.
- I september 2022 deltog den tidligere borgerrådgiver i borgermøde i Gentofte Kommune om borgerrådgiverfunktionen.
- Der har været aftalt tilbagevendende dialogmøder med teamledere i BSA (Jobcentret).
- Borgerrådgiveren har overværet byrådsmøderne i 2022. Denne praksis fortsætter.
- Den nye borgerrådgiver pr. 1. november har deltaget i introduktionsmøder med bl.a. kommunaldirektør, direktion og chefgruppe.
- Som en del af introduktionen til stillingen har borgerrådgiveren haft møder med fagområder og kommunikationsafdelingen.

4.5. Whistleblowerordningen

I december 2021 blev det obligatorisk for alle virksomheder med mere end 50 ansatte at have en whistleblowerordning.

Gladsaxe Kommune har siden 1. januar 2014 haft en whistleblowerordning, som varetages administrativt og således ikke varetages af borgerrådgiveren. I mange kommuner varetages administrationen af denne ordning af borgerrådgiveren. Der har gennem årene været meget få henvendelser til whistleblowerfunktionen i Gladsaxe Kommune. I perioden 1. januar 2022 – 31. december 2022, er der modtaget to henvendelser til ordningen.

4.6. Min tilgang til arbejdet som borgerrådgiver i Gladsaxe Kommune

I det følgende vil jeg fremhæve nogle af **mine egne fokuspunkter i rollen som borgerrådgiver**, som jeg som borgerrådgiver mener understøtter min egen tilgang til arbejdet og rollen.

Fokuspunkterne betyder noget for mig i forhold til at sikre, at indsatsen koncentrerer sig, hvor de største behov er, og hvor det skaber størst mulig værdi for borgerne og for forvaltningen.

Jeg har en forventning om følgende:

- Borgeren skal opleve fremdrift i sin sag, hvor der følges op over for borgeren med klare og fremadrettede aftaler.
- Borgeren skal føle sig medinddraget på en meningsfuld måde.
- Borgeren skal mødes af fagligt kompetente medarbejdere, hvor retssikkerhed er i fokus, og sagsbehandlingen er juridisk korrekt.
- Borgeren skal mødes med høflighed, hensynsfuldhed og rummelighed i forhold til borgerens aktuelle situation.
- Borgeren skal opleve, at styrket borgerkontakt afspejles i måden, vi håndterer borgerens beklagelser og klager over forvaltningen på. Borgeren skal i den forbindelse mødes med nysgerrighed, tillid og uden sure miner. Hvis man ikke kan gøre noget for borgeren, kan man i det mindste vise forståelse.
- Forvaltningen bør have løbende fokus på at drage læring af borgernes oplevelser. Dette er et fælles ansvar, hvor også borgerrådgiveren har en aktiv rolle i at formidle og koordinere denne læring.
- Min opgaveløsning er båret af en uformel tilgang til opgaveløsningen, hvor dialog og vejledning er bærende elementer.
- Jeg arbejder ud fra et princip om generelt og fremadrettet at skabe forbedringer i kommunens forvaltning, processer og sagsgange mv. og også af den vej skabe øget værdi for borgerne i forbindelse med de konkrete henvendelser.
- Jeg prioriterer mundtlig dialog med forvaltningen med fokus på bedst muligt at løse de konkrete sager tæt på borgeren.
- Jeg prioriterer synlighed i organisationen i forhold til min rolle.
- Jeg har som borgerrådgiver en forståelse for, at forvaltningen og borgerrådgiveren kan have forskellig holdning til sagen.
- Jeg har en forventning om, at borgerne og borgerrådgiveren har en forventningsafstemning og med forståelse for, hvad borgerrådgiveren kan - og ikke kan hjælpe med.
- Alle medarbejdere skal have en forståelse for, at de er repræsentanter for Gladsaxe Kommune, når borgerne møder dem. Borgerne møder således ikke blot repræsentanter for enkelte afdelinger og enheder. Man er som medarbejder repræsentant for Gladsaxe Kommune uanset hvor i kommunen, man er ansat.

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

Borgerrådgiveren ser et konkret behov for, at også borgeren i mødet med kommunen gør sig overvejelser over, hvad der skal til for, at kommunen kan levere bedst mulig service. Det er erfaringen ud fra sager, som borgerrådgiveren har set, også refereret i tidligere beretninger.

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

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

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

Værdighed eller andre tilsvarende termer som f.eks. "trivsel", "ordentlighed" bør generelt indgå i borgerbetjeningen på alle parametre, også i kommunalt regi.

I forslag til værdighedspolitik 2023-26 for ældreplejen, som er behandlet i Økonomiudvalget 13. december 2022, punkt 10 og i principperne bag budgetnote 4, arbejdes også med begreber som f.eks. værdighed.

5. Retssikkerhed

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

Borgerrådgiveren fastholder brugen af disse illustrationer.

Symbolerne illustrerer og står for følgende:



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

Her kan fortsat fremhæves bl.a.:

- Budgetnote 4 i budget 2021 om "Borgeren i trygge hænder"
- "Leveregler for det gode møde med borgerne"
- En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer
- "Guide til god telefonbetjening"
- "Sådan skriver vi til borgerne"
- Obligatoriske forvaltningslovs kurser for nye medarbejdere
- "Styrket borgerkontakt"

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

Borgerrådgiverens anbefaling er fortsat, at der ledelsesmæssigt også i 2023 er fokus herpå. Se under kapitel 3. Anbefalinger. Der er for forvaltningerne en stor opgave at få implementeret disse tiltag i bund i de enkelte enheder.

Retssikkerhedsbegrebet indebærer ud fra en juridisk betragtning blandt andet, at borgeren skal beskyttes i mødet med offentlige myndigheder således, at borgerens rettigheder og garantier sikres.

Det er borgerrådgiverens opgave at understøtte ovennævnte, og det agter borgerrådgiveren at gøre ved at lytte, konstatere og handle.

5.1. Budgetnote 4 i budget 2021 om "Borgeren i trygge hænder" og "Leveregler for det gode møde med borgerne"

Budgetnoten nævner, at borgere, som har behov for støtte fra flere forskellige steder samtidig, ikke skal opleve at blive sendt rundt. Borgerne 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 én samlet enhed

Status for arbejdet med levereglerne er følgende:

Økonomiudvalget blev 29. november 2022, punkt 8 orienteret om status for arbejdet med at implementere levereglerne.

Ledere og medarbejdere har også i 2022 haft dialoger om levereglernes konkrete betydning i deres arbejde, herunder hvor der kunne sættes fokus for at sikre borgerne den gode oplevelse og service i deres møde med kommunen.

Tilbage meldinger blandt medarbejdere og ledere efter arbejdet med at få levereglerne til at leve i praksis er, at det har gjort det nemmere at tage initiativ til dialog på tværs af afdelinger og teams, og har givet øget kendskab til hinandens fagområder og arbejdsgange.

Nye medarbejdere får introduktion til levereglerne og de forskellige værktøjer, der understøtter den enkelte kollega i arbejdet med den gode borgerservice.

Det er en forventning, at levereglerne fortsat vil gøre en positiv forskel, idet de indebærer et fælles sprog og ambitionsniveau for den gode borgeroplevelse.

Derfor er det vigtigt, at medarbejderne understøttes med de rette arbejdsgange, systemer og samarbejdsrelationer for at yde god service. Herunder også, at alle tager initiativ til at få løst store som små forhindringer på vejen for de gode borgeroplevelser.

Borgerrådgiveren vil gerne rose arbejdet med dette vigtige initiativ.

5.2. Barnets lov

I maj 2021 indgik den daværende regering en bred politisk aftale om en reform af børnebestemmelserne i serviceloven med udgangspunkt i "Børnene først". Lovens formål er at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen og sikre, at børn og unge med behov for særlig støtte får den rette hjælp i tide.

Loven samler reglerne om støtte og hjælp til børn og unge med behov for særlig støtte ét sted, uanset om støttebehovet har afsæt i sociale problemer, en funktionsnedsættelse hos barnet eller andre sociale udfordringer.

Loven giver børn og unge flere rettigheder, og at barnets eller den unges perspektiv skal være styrende i sagsbehandlingen og i de indsatser, der sættes i værk. Børn og unge skal opleve, at deres stemme bliver hørt og inddraget i de beslutninger, der vedrører deres eget liv.

Loven vil sikre, at det aldrig bliver barnets eller den unges ansvar selv at løse udfordringerne. Den pligt skal også fremadrettet påhvile de voksne omkring barnet eller den unge. Loven er en væsentlig del af retssikkerheden for vores borgere.

Der vil fortsat blive arbejdet i organisationen med, at rettighederne, som loven giver, kan komme til at leve i organisationen til gavn for børnene.

Loven blev fremsat 6. oktober 2022. Grundet ny regering er det endnu uafklaret, hvornår loven forventes at træde i kraft.

5.3. En helhedsorienteret plan for borgere med komplekse problemer

Der blev i juni 2022 indgået en politisk aftale om en ny hovedlov, der sikrer en enkel og sammenhængende indsats over for udsatte mennesker. Med aftalen samles lovgivning fra flere forskellige områder i en ny lov, som giver sagsbehandlere bedre muligheder for at finde løsninger på komplekse problemer i samarbejde med borgeren.

Det fremgår af aftalen, at man ønsker at skabe bedre og mere frie rammer for, at medarbejderne og ledere i kommunerne kan bruge deres faglighed sammen med borgeren. Dette for at finde de rette, helhedsorienterede løsninger og dermed skabe resultater til gavn for den enkelte borger, hvor det understøttes, at der arbejdes efter de samme mål for borgeren.

Loven forventes at træde i kraft medio 2023 og indføres fuldt ud i 2025, med forbehold for at disse tidspunkter kan forrykkes.

Arbejdet med fortsat at forberede organisationen til at kunne tilbyde en helhedsorienteret indsats har længe været i fuld gang i Gladsaxe Kommune og skal også ses i sammenhæng med arbejdet med budgetnote 4 ("Borgeren i trygge

hænder”) om, at borgere ikke skal opleve at blive sendt rundt mellem forvaltningerne.

Borgerrådgiveren har noteret sig i forhold til en helhedsorienteret plan, at Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen har oplyst, at der er blevet arbejdet med at afprøve forskellige modeller for arbejdet med én plan for borgerne og en mere sammenhængende indsats. Bl.a. oprettelsen af teamet ”Job og En plan” med koordinerende jobformidlere, der skal sikre en sammenhængende indsats for ledige borgere langt fra arbejdsmarkedet.

Der er tale om en omfattende og løbende ændring af kultur og praksis, og hvorledes den enkelte medarbejder arbejder med sin faglighed.

5.4. ”Guide til god telefonbetjening”

Guiden udkom i 2020 og 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 fortsat fokus på guiden ude i enhederne, og at nye medarbejdere også gøres bekendt med den og følger den. Der er set ganske gode resultater ved den tværgående brugerundersøgelse nævnt i dette kapitel, afsnit 5.8. i forhold til telefonbetjening.

Det er imidlertid borgerrådgiverens vurdering og oplevelse, at der stadig kan være et forbedringspotentiale i forhold til god telefonbetjening af borgerne.

5.5. Vejledningen ”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”.

5.6. Forvaltningsretskurser for nye medarbejdere og overvejelser om yderligere undervisningstiltag for alle medarbejdere

I 2022 er den obligatoriske forvaltningsretlige undervisning for nye administrative medarbejdere genoptaget i fysisk form efter en række år med standby og online-undervisning grundet Corona-nedlukningen.

Alle administrative medarbejdere kan tilmeldes sig kurset via Plan2Learn, men forløbet er obligatorisk for nye administrative medarbejdere.

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

I marts og november 2022 blev der afholdt to kurser, dvs. at der er i 2022 i alt afholdt 4 kurser for at sikre undervisningsforløbet for medarbejdere, der er tiltrådt under Corona-nedlukningen. Der er plads til 40-50 deltagere pr. undervisningsforløb.

Byrådssekretariatet afholder også i 1. halvår af 2023 to kursusforløb for nye medarbejdere. Kursusforløbene er koordineret med Strategi, Kommunikation og HR i kommunen således, at nye ledere har mulighed for at deltage i forvaltningsretsundervisningen som en integreret del af deres øvrige introduktionsforløb i Gladsaxe Kommune.

Borgerrådgiveren ser med stor tilfredshed på dette undervisningsinitiativ, og initiativet skal have stor ros.

Forvaltningen bør imidlertid overveje yderligere tiltag, hvilket borgerrådgiveren efter drøftelser i organisationen, herunder også af konkrete sager, vurderer vil kunne understøtte kvaliteten i sagsbehandlingen yderligere.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at ledelsen overvejer at sætte yderligere fokus på undervisning således:

- At udvide målgruppen for undervisning i forvaltningsret til at omfatte alle relevante medarbejdere og også ledere og overvejer, om undervisningen bør være obligatorisk som brush up for allerede ansatte og i øvrigt gentages i et fast interval, samt at undervisningen målrettes fagligt i forhold til medarbejdergrupper (forskellige administrative medarbejdere). Dette ikke for, at medarbejderne skal kunne løse alle juridiske problemstillinger, men for bedre at kunne identificere sådanne problemstillinger og efterfølgende søge hjælp til løsningen. Dvs. en hjælp til bedre at kunne se, hvornår den "røde lampe" lyser, og man skal stoppe op.
- At undervisningen udover forvaltningsret og sagsbehandling sætter yderligere fokus på "god forvaltningsskik", som også omtalt i vejledningen fra bl.a. KL (Kommunernes Landsforening) om "God adfærd i det offentlige", herunder forbud mod at modtage gaver, inhabilitet og habilitet, tavshedspligt, sprogbrug samt hensynsfuld optræden og overholdelse af sagsbehandlingstider.
- At undervisningen i højere grad omfatter brugen af juridiske informationssystemer fra anerkendte udbydere. Dette for at understøtte, at medarbejderne bliver yderligere selvhjulpne til at fremsøge retskilder, blive bekendt med principafgørelser fra Ankestyrelsen og med ny lovgivning.
- Implementering af online undervisning med videoer i faglige emner, hvor fagspecialister gennemgår regler og praksis på et fagområde. Medarbejdere kunne f.eks. modtage online undervisning i fagspecifikke områder, på familieområdet, beskæftigelsesområdet og socialområdet mv., og det kan tillige gøres til en del af onboardingforløb for nye medarbejdere og som fælles undervisningsseancer for faglige teams i forvaltningerne.

Borgerrådgiveren deltager gerne i en drøftelse om tilrettelæggelsen af undervisningsforløb.

5.7. "Styrket borgerkontakt"

"Styrket borgerkontakt" er en metode til at håndtere klager og svære samtaler med borgerne på en måde, så borgeren oplever at blive lyttet til og forstået. Metoden hjælper medarbejderne med at sikre, at de har spurgt og lyttet til borgerens ønsker og behov, inden de går til løsninger.

Indsatsen fra 2021 med at udbrede metoden "Styrket borgerkontakt" er fortsat i 2022. I løbet af 2022 har Strategi, Kommunikation og HR samt konsulenter fra Beskæftigelses- og Socialområdet holdt kurser for i alt:

- 88 medarbejdere fra Børne- og Kulturforvaltningen (Familieafdelingen, medarbejdere fra Kultur- og Idrætsområdet, ledere af områdekontorerne for dagtilbud samt skoleledere).
- 25 medarbejdere fra Social- og Sundhedsforvaltningen (Beskæftigelse og Social samt Handicaprådgivningen).

Pr. 1. december 2022 har i alt cirka 220 medarbejdere gennemført kurset. Teamlederne i forvaltningerne følger op og holder statusmøder for at sikre, at metoden bliver brugt i det daglige arbejde. Kurset forventes fortsat at blive udbudt to gange om året for nye medarbejdere i 2023 og 2024.

Tilbagemeldingerne fra medarbejdere og ledere er, at metoden bidrager til mere konstruktive dialoger med borgerne, til at opklare misforståelser og at finde nye idéer til løsninger.

Der er efter borgerrådgiverens vurdering tale om et fremragende initiativ, der vil komme og allerede er kommet borgerne til gode.

5.8. Tværgående brugerundersøgelse 2022 om borgernes tilfredshedsniveau

I Økonomiudvalget 16. august 2022, punkt 8 blev det besluttet at iværksætte en tværgående brugerundersøgelse af borgernes tilfredshed med borgerrettede myndighedsopgaver, der varetages på rådhuset eller i jobcenteret.

Formålet med undersøgelsen er at få en kvalificeret temperaturmåling af borgernes oplevelse, så kommunen kan afsøge, hvilken retning, der skal arbejdes videre med til udvikling af kommunens service til borgerne. Det er også en anledning til at se, hvor man kan lære af hinanden på tværs af kommunens fagområder.

Undersøgelsens spørgeramme havde til formål at bidrage med viden om:

- Hvordan borgerne oplever servicen og kvaliteten på tværs af kommunens fagområde.
- Hvordan borgerne oplever servicen via de kanaler, der kan anvendes i kontakten til kommunen, herunder telefon, personligt fremmøde, fysisk brev eller via selvbetjening på hjemmesiden.
- Hvilke kanaler borgerne har som præference i deres kontakt til kommunen.

Afrapportering fra undersøgelsen er forelagt Økonomiudvalget 31. januar 2023, punkt 6.

Det fremgår af rapporten fra undersøgelsen bl.a., at flere af de anbefalinger og forbedringspotentialer, der blev adresseret i rapporten fra 2019, herunder anbefaling om at forbedre telefonservicen i Jobcentret, er blevet optimeret. Videre fremgår det, at særligt markant er fremgangen i tilfredsheden med den telefoniske service hos Jobcentret.

Undersøgelsen viser, at borgerne overordnet har et højt tilfredshedsniveau på 74 procent med servicen ved deres seneste henvendelse i Gladsaxe Kommune. Det er tilsvarende niveauet i 2019, hvor den gennemsnitlige tilfredshed lå på 75 procent.

Borgerrådgiveren har især noteret sig følgende:

- I forhold til kontaktformerne anbefales i rapporten et fortsat fokus på at opretholde det høje serviceniveau med den telefoniske betjening, som også er borgernes foretrukne kontaktform.

- I rapporten anbefales det herudover, at selvbetjeningsløsningerne gøres endnu mere synlige og nemme at søge frem på hjemmesiden såvel som, at der er fokus på serviceoplevelsen af e-mail som kontaktform.
- På baggrund af anbefalingerne i rapporten bliver der på tværs af områderne med de myndighedsrettede opgaver fulgt op på de konkrete anbefalinger i rapporten og sikret et videre og mere kontinuerligt arbejde med udviklingen af servicen til borgerne.
- Der arbejdes videre i organisationen med overskueligheden og nem adgang til selvbetjeningsløsninger. Et opmærksomhedspunkt er desuden, at mange af de selvbetjeningsløsninger, borgerne skal anvende, er via Borger.dk, som kommunen ikke har indflydelse på, men der er fokus på, hvordan kommunen kan støtte borgeren til at finde frem til den rette selvbetjeningsløsning.

Borgerrådgiveren kan tilslutte sig planen for forvaltningernes opfølgningen på rapportens anbefalinger, og borgerrådgiveren vil løbende følge op på forvaltningernes arbejde med dette, som er beskrevet i udvalgssagen.

Det fine arbejde i forvaltningerne, der allerede er gjort på de borgerrettede områder og de gode resultater, der også ses i rapporten, skal have stor ros, men borgerrådgiveren er opmærksom på forbedringspotentialet.

5.9. Afgørelser fra Ankestyrelsen

Borgerrådgiveren har også i 2022 fulgt afgørelser truffet af Ankestyrelsen i forhold til sager indbragt for Ankestyrelsen af borgere i Gladsaxe Kommune på social-, beskæftigelses- og børneområdet og forudsat, at borgerrådgiveren efterfølgende af forvaltningerne er blevet orienteret om udfaldet af klagesagen.

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

Hvis sagsbehandlingen i kommunen har haft karakter af, at der mangler oplysninger, eller at der foreligger alvorlige sagsbehandlingsfejl, hjemviser Ankestyrelsen sagen til fornyet behandling og afgørelse i kommunen.

I afsnittene under Social- og Sundhedsforvaltningen og under Børne- og Kulturforvaltningen har borgerrådgiveren kommenteret på afgørelser i 2022 fra Ankestyrelsen med fokus på sager, som Ankestyrelsen enten har ændret eller hjemvist, eller hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik af sagsbehandlingen.

Det er for borgerrådgiveren de enkelte afgørelser, der er i fokus, herunder især afgørelser, der ikke er stadfæstet af Ankestyrelsen, men ændret eller hjemvist.

Det er heller ikke det samlede antal sager eller omgørelsesprocenterne, der er i fokus, og sådanne oplysninger fremlægges for de relevante politiske udvalg, økonomiudvalget og byrådet af forvaltningerne.

5.10. Behandlingstid for klager i Ankestyrelsen

Ankestyrelsen har udmeldt, at i 2022 var målet en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 13 uger for blandt andet kommunale sager på social- og beskæftigelsesområdet. Udgangspunktet er, at Ankestyrelsen behandler de ældste sager først.

Det er borgerrådgiverens indtryk, at sagsbehandlingstiden også i 2022 er nedbragt. Ankestyrelsen har udmeldt, at også de fortsat arbejder for at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Forvaltningerne kan være med til at reducere sagsbehandlingstiden for en klagesag. Hvis forvaltningen foretager den lovpligtige 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.

5.11. Afrapportering af klagesager til udvalg og byrådet

Borgerrådgiveren opfatter det meget positivt, at der i forvaltningerne arbejdes konstruktivt med håndteringen af klagesagerne og opfølgning og læring, og borgerrådgiveren vil løbende følge op på blandt andet procedurerne for klagehåndteringen.

Det står fortsat alle fagudvalg frit for at invitere borgerrådgiveren til at deltage på et møde, hvor borgerrådgiveren får mulighed for at sætte ord på eventuelle generelle udfordringer inden for et givent fagområde.

Danmarkskortet – afrapportering på socialområdet

Det følger af retssikkerhedslovens § 79 b, at det pågældende fagministerium hvert år skal offentliggøre kommuneopdelte danmarkskort med statistik over klagesager til Ankestyrelsen efter lov om social service. Herefter er det lovbestemt, at byrådet skal behandle danmarkskortene inden årets udgang.

Folketinget har 2. juni 2022 vedtaget en ændring af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven), hvilket skærper kravene til kommunalbestyrelsens opfølgning på danmarkskort. Ifølge lovændringen skal byrådet nu beslutte, hvorvidt danmarkskortene på socialområdet giver anledning til at udarbejde en handlingsplan. Intentionen er at øge det kommunalpolitiske fokus på retssikkerhed og kvalitet i kommunernes sagsbehandling på socialområdet.

En afrapportering af danmarkskortet på socialområdet 2021 blev forelagt byrådet i Gladsaxe Kommune 26. oktober 2022, punkt 5.

Der tegner sig der et billede af, at Gladsaxe Kommunes samlede andel af ændrede og hjemviste sager er lavere end landsgennemsnittet. Gladsaxe Kommune træffer et højt antal afgørelser efter serviceloven hvert år. Det er kun en meget lille del af disse afgørelser, der giver anledning til, at borgeren klager.

Forvaltningen har vurderet, at årsagen til, at Gladsaxe Kommune har en andel af ændrede og hjemviste sager under landsgennemsnittet er, at der anvendes forskellige tiltag i kvalitetssikring af afgørelser og klagesager.

Disse tiltag er bl.a. dialog med borgeren, der skaber klarhed over, hvad det er borgeren vil klage over, ledelsesmæssig kvalitetssikring af klagesagen, opfølgning i forhold til borgerrådgi- verens anbefalinger og inddragelse af borgerrådgi- verens afhængig af sagens kompleksitet mv. Dette vurderer borgerrådgi- vereren som sær- deles positivt.

Afrapportering af klagesager i øvrigt i 2022

Borgerrådgi- vereren har noteret sig, at forvaltningerne kvartalsvis afrapporterer til de respektive politiske udvalg antallet af klagesager, deres udfald og opfølgning, og at der er tilvejebragt betryggende kvalitetssikring og opfølgning på klagesagerne.

Afrapportering for 2022 af klagesager i dels Børne- og Kulturforvaltningen, Social- og Sundhedsforvaltningen, Økonomiudvalget som fagudvalg i klagesager for Center for politik, Sty- ring og Udvikling og for Byplan og Landskab er behandlet på møder i de respektive udvalg.

Under kapitlerne for de enkelte forvaltnings- områder er nogle af klagesagerne og tendenser (ikke alle) omtalt og forvaltningernes kommentar til klagesagerne i forbindelse med fore- læggelsen af klagesagsstatistikken for de enkelte fagudvalg. Især omgjorte sager og årsagen hertil er i fokus.

6. Henvendelser i 2022

Der har i 2022 været **372** henvendelser til borgerrådgiveren. I 2021 var der til sammenligning 446 henvendelser til borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren har i 2022 taget **93** sager op til nærmere behandling, hvilket svarer til cirka 25 procent af sagerne.

I 2021 tog borgerrådgiveren cirka 26 procent af sagerne op til nærmere behandling.

Der er alene indregnet henvendelser til borgerrådgiveren og altså ikke henvendelser, som har baggrund i, at borgerrådgiveren også er kommunens databeskyttelsesrådgiver (DPO).

I kapitlerne for de enkelte forvaltningsområder er nedenstående statistiske oplysninger uddybet.

6.1. Perioden fra 1. januar til 30. september 2022

Den tidligere borgerrådgiver har ved sin fratreden overleveret statistikoplysningerne for denne periode over antallet af henvendelser mv. til den nye borgerrådgiver Opgørelsen nedenfor er alene baseret på det overleverede materiale fra den tidligere borgerrådgiver:

I perioden 1. januar 2022 til 30. september 2022 har der i alt været **302** borgerhenvendelser til borgerrådgiveren.

Af disse henvendelser gav **79** henvendelser anledning til at tage en sag nærmere op. De 79 henvendelser fordeler sig således:

Beskæftigelses- og Socialafdelingen	38
Psykatri- og Handicapafdelingen	11
Familieafdelingen	10
Byggesag	4
Råd og Indsats (henvendelser, hvor Råd og Indsats konkret blev bedt om at gå ind/blev involveret)	3
PPR og Skoleområdet	3
Plejecenterområdet	3

Boligformidlingen	2
Borgerservice	2
Visitationen	1
Hjemmeplejen	1
Dagtilbudsområdet	1

6.2. Perioden efter 1. oktober 2022

Der har i perioden 1. oktober til 31. december 2022 været **70** henvendelser til borgerrådgiveren.

Stillingen som borgerrådgiver var vakant i oktober måned 2022, og henvendelser fra oktober indgår derfor kun i begrænset omfang i statistikken.

Borgerrådgiveren har i ovennævnte periode taget **14** sager op til nærmere behandling. De 14 henvendelser fordeler sig således:

Beskæftigelses- og Socialafdelingen	4
Psykatri- og Handicapafdelingen	1
Familieafdelingen	4
Råd og Indsats (henvendelser, hvor Råd og Indsats konkret blev bedt om at gå ind/blev involveret)	1
Boligformidlingen	1
Borgerservice	1
Dagtilbudsområdet	1
Miljøområdet	1

6.3. 2022 sammenlignet med 2021

Der er et overlap af henvendelser fra før 1. november og efter 1. november, herunder fordi nogen sager er videreført. Hertil kommer manglende opgørelser fra oktober måned, hvor stillingen som borgerrådgiver var vakant.

Hertil kommer også en justeret registreringspraksis fra 1. november for statistik, så praksis følger registreringspraksis hos flere andre borgerrådgivere. Derfor er statistikken ikke fuldt ud sammenlignelig for 2022 og 2021.

Med forbehold for ovenstående tegner der sig et billede af et fald i antallet af henvendelser til borgerrådgiveren på cirka **17** procent i 2022 forhold til 2021.

6.4. Når borgerrådgiveren tager en sag op til nærmere behandling

Definitionen af, hvornår en henvendelse giver anledning til nærmere behandling, er stadig uændret i 2022 forhold til tidligere år. Det vil sige, at der er tale om en henvendelse, hvor forvaltningen bliver bedt om uddybende oplysninger om henvendelsen, eller hvor borgerrådgiveren går i nærmere og mere intensiv dialog af en vis tyngde med forvaltningen/borgeren om henvendelsen.

En borger kan naturligvis henvende sig til borgerrådgiveren flere gange i løbet af et år. Det anslås, at i hvert fald under 20 procent af henvendelserne kommer fra borgere, der har henvendt sig tidligere, hvilket er på niveau med tidligere år.



Der er også tilfælde, hvor borgere kontakter borgerrådgiveren flere gange om den samme henvendelse, uden at der reelt er noget nyt, og dette henregnes og registreres derfor som udgangspunkt som en og samme henvendelse.

7. Social- og Sundhedsforvaltningen

I 2022 har **69** henvendelser fra Social- og Sundhedsforvaltningens sagsområde, som er det største område, og som har givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen.

Henvendelserne fordeler sig således:

42 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.

Det kan derudover bemærkes, at:

3 henvendelser vedrørte Boligformidlingen.

3 henvendelser vedrørte Borgerservice.

4 henvendelser involverede Råd og Indsats.

1 henvendelse vedrørte visitationen.

1 henvendelse vedrørte hjemmeplejen.

3 henvendelse vedrørte plejecenterområdet.

12 henvendelser vedrørte Psykiatri- og Handicapafdelingen.

Fordelingen af henvendelser til de enkelte enheder ligger tæt op ad fordelingen af henvendelser i 2021, hvor også hovedvægten af henvendelserne lå under BSA.

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

Sagerne vedrørende BSA spænder over de fleste ansvarsområder, som BSA har. Følgende sager ses blandt andet ud fra overleverede statistikoplysninger fra tidligere borgerrådgiver:

En del sager har drejet sig om kontant-hjælp/ydelsesenheden. I hvert fald 4 sager har drejet sig om tilbud eller sanktioner overfor job- og aktivitetsparate borgere, og tilsvarende har i hvert fald 4 sager omhandlet sygedagpenge. 2 sager har hørt til Ungeenheden. Derudover ses sager om integration, lang sagsbehandlingstid mv. Hertil kommer et par sager om enkeltydelse.

Nogle sager hos borgerrådgiveren har vedrørt borgers oplevelse af, at forelæggelse for rehabiliteringsteamet og behandlingen i rehabiliteringsteamet trækker unødvendigt ud. Det vedrører blandt andet i forhold til tiden i forberedelsesfasen i forbindelse med, at kommunen skal forberede sagen og beslutte behandling i rehabiliteringsteamet til selve mødedatoen.

1 sag vedrørte fejlagtig vejledning af borger og forkert vejledningspraksis vedrørende skatteanliggender (som er uden for kommunens myndighedsområde). 2 sager vedrørte manglende forståelse for borgers ønske om pension. 1 sag vedrørte forkert beregning af en enkeltydelse.

Sagerne fra Boligformidlingen har primært vedrørt krav til korrekt og dækkende begrundelse.

I forhold til Psykiatri- og Handicapafdelingen drejer sagerne sig bl.a. om merudgifter efter servicelovens § 100, klage over sagsforløb, manglende behandling af støtte og om inddragelse og om møde borgeren, der hvor borgeren er. Der ses en mindre stigning i antallet af henvendelser på området i forhold til 2021, hvor der blev registreret 5 henvendelser.

Henvendelserne vedrørende Borgerservice har primært omhandlet folkeregisterforhold og har drejet sig om uenighed mellem borgeren og Borgerservice om til- og framelding fra adresser og vedrørt bevilling af transport. Sagen fra visitationen har vedrørt hjælp i hjemmet. Sagerne vedrørende plejecenterområdet har i det væsentligste vedrørt slitage på boligen mv.

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

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

Borgerrådgiveren har også i år 2022 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 i 2022 end tidligere år til borgerrådgiveren på dette område.

7.1.2. En afgørelse skal underskrives personligt

Borgerrådgiveren er blevet opmærksom på, at en afgørelse ikke var underskrevet i overensstemmelse med forvaltningslovens § 32 b, hvoraf det fremgår, at afgørelser skal underskrives personligt. Afgørelsen var underskrevet med afdelingsnavn. Afdelingen har oplyst, at det ikke er deres generelle praksis ikke at underskrive afgørelser personligt, men at der har været tale om et enkeltstående tilfælde.

Borgerrådgiveren anbefalede afdelingen at drøfte sagen internt i afdelingen.

7.1.3. Vejledningsforpligtelsen

Borgerrådgiveren er blevet gjort bekendt med et tilfælde, hvor en borger er vejledt forkert (erkendt af forvaltningen) om brug af skattekort. Hertil kommer, at skatteområdet ikke henhører under kommunens myndighedsområde. Det blev oplyst af afdelingen, at det ikke var et enkeltstående tilfælde, at man havde vejledt om skatteforhold.

Det er bestemt borgerrådgiverens opfattelse, at vejledningen er givet for at hjælpe disse borgere i bedste hensigt, hvilket i sig selv er prisværdigt, men det er ikke i overensstemmelse med forvaltningsretten.

Borgerrådgiveren anbefalede afdelingen at drøfte sagen og vejledningsreglerne internt i afdelingen.

7.1.4. Pensionssager

Borgerrådgiveren har fået en henvendelse, hvor borgeren har følt sig nedladende behandlet og angiveligt er blevet afvist i sit ønske om førtidspension med begrundelsen, at "det højst sandsynligt vil blive et afslag", og ifølge borger ville afdelingen ikke indhente oplysninger.

Borgerrådgiveren har påpeget over for afdelingen, at borgerens ønske reelt kunne være en berettiget ansøgning på eget initiativ om pension blot på det "foreliggende grundlag" som anført i pensionslovens § 17, som forvaltningen skal behandle.

7.1.5. Tilbagevendende opfølgingsmøder med teamledergruppen i BSA

Borgerrådgiveren har i 2021 på initiativ af teamledergruppen i BSA aftalt tilbagevendende opfølgingsmøder med ledergruppen, hvor der følges op på sager, f.eks. kontanthjælpssager, sygedagpengesager, rehabiliteringsforløb og sager om afklaring af arbejdsevne, som borgerrådgiveren har været inde over. Borgerrådgiveren vil gerne videreføre disse møder i 2023.

7.1.6. Nedsættelse af Udsatterådet

Borgerrådgiveren har noteret sig etableringen af et Udsatteråd for borgere i udsatte positioner over 18 år, herunder behandlet i Psykiatri- og Handicapudvalget 6. april 2022, punkt 1.

Formålet med Udsatterådet er ifølge vedtægterne:

- At give borgere i udsatte positioner et talerør og mulighed for at komme med deres perspektiv på den sociale indsats i kommunen samt gå i dialog med borgere og politikere.
- At skabe værdifulde indsatser for borgere i udsatte positioner i Gladsaxe Kommune.
- At fungere som rådgivende organ i politiske spørgsmål om temaer, som er relevante for borgere i udsatte positioner.

- At være høringspart og blive inddraget i relevante sager.

Borgerrådgiveren ser frem til at følge arbejdet i Udsætterrådet.

7.1.7. Fortsat fokus på tværgående koordinering

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat, at der især i handicapsager vedrørende børn og unge arbejdes videre med at sikre koordinering på tværs, hvor flere enheder er inde over i overensstemmelse med Budgetnote 4 om "Borgeren i trygge hænder". Se under afsnit 3.3.

7.1.8. Ankestyrelsens praksisundersøgelse om sanktioner

Gladsaxe Kommune blev i 2020 udtaget af Ankestyrelsen til at deltage i en praksisundersøgelse om kommunernes brug af sanktioner. En sanktion betyder, at en borger som ikke overholder sine forpligtelser, kan blive fradraget sin ydelse fra den dag, hvor borgeren har undladt at opfylde sine pligter.

Ankestyrelsen har i april 2022 udgivet en rapport med resultaterne af undersøgelsen. Rapporten er behandlet i Økonomiudvalget 20. september 2022, punkt 13. Gladsaxe Kommune bidrog med 8 sager til undersøgelsen, hvoraf Ankestyrelsen vurderede, at 5 sager var i overensstemmelse med regler og praksis på området. De resterende 3 sager er blevet revurderet, og borgernes tilgodehavende er blevet udbetalt.

Borgerrådgiveren har noteret sig følgende:

- At forvaltningen i den ene sag manglede at forholde sig til, hvorvidt en sanktion måtte antages at fremme rådigheden.
- At kommunen i den ene sag ikke rettidigt ved første jobsamtale havde tilsendt reglerne for sanktionering.
- At der i den sidste sag manglede dokumentation for, at borger har fået udleveret vejledningen om sanktionsreglerne ved den personlige samtale. Kommunen manglede også at vurdere, om en sanktion vil fremme rådigheden.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at som følge af praksisundersøgelsen har forvaltningen ændret praksis, således at der lægges særligt vægt på vurdering af rimelige grunde for udeblivelse, og hvorvidt en sanktion vurderes at ville fremme borgers rådighed.

Se *anbefaling* vedrørende praksisundersøgelsen om sanktioner i kapitel 3. *Anbefalinger*.

7.1.9. Nyere lovgivning på beskæftigelsesområdet

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 ved personligt fremmøde, telefonisk eller på video.

Jobcenteret kan ændre borgerens ønskede samtaleform til fysisk fremmøde, hvis jobcenteret vurderer, at den valgte form ikke bidrager positivt til borgerens mulighed for job og uddannelse. Det kan f.eks. være i tilfælde, hvor der skal igangsættes længerevarende uddannelses- eller aktiveringsforløb. Det kan også være, hvor der er tvivl om personens rådighed.

Regeringen har efterfølgende fremsat nyt lovforslag (anden delaftale) om mere målrettede tilbud til borgerne, samtaler over video eller telefon mv. den 25. januar 2023. Lovforslaget forventes at træde i kraft 22. marts 2023. Med lovforslaget får ledige nu også i de første 6 måneders ledighed mulighed for at vælge, om samtaler med jobcentre og a-kasserne skal afholdes ved personligt fremmøde, telefonisk eller ved personligt digitalt fremmøde (video).

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen fortsat følger op på disse muligheder i form af dialog med den enkelte borger.

7.1.10. 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.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at dette punkt indgår i den opfølgning, der er beskrevet i den tværgående brugerundersøgelse om borgernes tilfredshedsniveau for 2022. Se om denne i beretningen, afsnit 5.8.

7.1.11. Brug af virksomhedspraktik i jobcenteret

Ankestyrelsen foretog i januar 2022 en praksisundersøgelse af kommunernes brug af virksomhedspraktik, og Gladsaxe Kommune var en af de kommuner, der var udtaget til at deltage i undersøgelsen. Undersøgelsen er behandlet på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets møde 4. maj 2022, punkt 7.

Ankestyrelsen vurderede, at 7 ud af 9 sager fra Gladsaxe Kommune var i overensstemmelse med regler og praksis på området, at i en sag var virksomhedspraktikken bevilget længere end tilladt, samt at i den anden sag var en praktik bevilget et sted, hvor borgeren tidligere havde været i praktik i samme arbejdsfunktion og sideløbende havde lønnede timer. Derudover vurderede Ankestyrelsen, at der i flere sager var for brede lovhenviisninger, hvilket i øvrigt skyldtes en fejl i standardbrevet.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at resultaterne af undersøgelsen er taget til efterretning og drøftet med de relevante medarbejdere og ledere.

7.1.12. Beskæftigelsesplan 2023 og krav om værdighed

Beskæftigelsesplanen for 2023 med konkrete målsætninger for jobcenteret og ungeenheden er behandlet i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 30. november 2022, punkt 2. Det fremgår heraf, at forvaltningen som en del af de beskæftigelsespolitiske mål for 2023 vil udarbejde en definition af værdighed som begreb samt en metode til hvordan, kommunen kan blive klogere på borgerens oplevelse af at være tilknyttet jobcenteret.

Sideløbende med dette har byrådet 21. december 2022, punkt 15 vedtaget et forslag til en ny værdighedspolitik specifikt for ældreområdet.

Borgerrådgiveren vil følge arbejdet med at implementere disse målsætninger i praksis over for borgerne.

7.1.13. Klagesager i Ankestyrelsen

Borgerrådgiveren er gjort bekendt med sager fra Ankestyrelsen indenfor Social- og Sundhedsforvaltningens sagsområde, hvor Ankestyrelsen har truffet sin afgørelse i 2022, og hvor Ankestyrelsen enten har ændret afgørelsen, hjemvist eller udtalt kritik af sagsbehandlingen.

Opgørelsen beror dels på bl.a. overlevering fra tidligere borgerrådgiver, afdelingernes sagsstatistikker, udvalgssager og anden orientering.

Borgerrådgiveren agter at følge kvaliteten i sagsbehandlingen og praksis set ud fra Ankestyrelsens afgørelser. Særligt når Ankestyrelsen har hjemvist eller ændret kommunens afgørelser er borgerrådgiveren opmærksom.

1. kvartal 2022

Af en opgørelse af Ankestyrelsens sager fra Social- og Sundhedsforvaltningen for 1. kvartal 2022 på beskæftigelses- og integrationsområdet fremgår, at Ankestyrelsen ændrede 8 sager (10 procent) og hjemviste 1 sag (1 procent).

Sagerne vedrørte et spektrum inden for fagområdet, herunder inden for aktivlovens bestemmelser om betingelserne for brug af sanktioner. Derudover vedrørte flere ændrede sager brug af tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Inden for sygedagpengeområdet, som omfatter både sygedagpenge, arbejdsgivers sygedagpengerefusion og jobafklaringsforløb sås i de omgjorte sager, at sagerne ikke har været tilstrækkeligt oplyste og med utilstrækkelig dokumentation. Kritikken på sygedagpengeområdet har primært relateret sig til beregning af sygedagpengereetten.

På psykiatri- og handicapområdet blev 1 (8 procent) ændret, mens 2 (15 procent) blev hjemvist, og sagerne vedrørte bl.a. sagens oplysning.

På sundheds- og rehabiliteringsområde blev 3 (27 procent) ændret, og 1 (9 procent) blev hjemvist.

2. kvartal 2022

Af en opgørelse af Ankestyrelsens sager fra Social- og Sundhedsforvaltningen for 2. kvartal 2022 på beskæftigelses- og integrationsområdet fremgår, at 5 sager er hjemvist (10 procent), og 7 er ændret (14 procent). Sagerne vedrørte bl.a. fradrag i og afslag på uddannelseshjælp og brug af sanktioner efter aktivloven.

På psykiatri- og handicapområdet blev 1 (8 procent) ændret, og 2 (17 procent) blev hjemvist, og sagerne vedrørte bl.a. sagens oplysning. På sundheds- og rehabiliteringsområdet blev 5 (38 pct.) ændret.

Inden for socialområdet er borgerrådgiveren bekendt med en sag fra Det kommunale tilsyn, som omhandler betaling for misbrugsbehandling ved flytning mellem kommuner. Gladsaxe Kommune havde en praksis, hvorefter en tilflyttet borger på ny skulle søge om misbrugsbehandling efter sundhedsloven, selv om behandlingen var startet i borgerens tidligere bopælskommune. Kommunen oplyste, at kommunen fremover vil betale for misbrugsbehandling efter sundhedsloven i de tilfælde, hvor behandlingen er startet i borgerens tidligere bopælskommune. På baggrund af udtalelsen gjorde Ankestyrelsen ikke mere i sagen.

3. kvartal 2022

Af en opgørelse af Ankestyrelsens sager fra Social- og Sundhedsforvaltningen for 3. kvartal 2022 på beskæftigelses- og integrationsområdet fremgår, at 14 sager blev ændret (25 procent) og 6 (11 procent) blev hjemvist. Der er en stor andel afgørelser vedrørende sanktioner, og borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningerne nu arbejder målrettet med individuelle faglige vurderinger i den sammenhæng.

På Sundheds- og Rehabiliteringsudvalgets område var der i alt 8 klagesager i 3. kvartal, hvoraf 1 (12 procent) blev ændret og 4 (50 procent) blev hjemvist.

Borgerrådgiveren har især noteret sig, at der i både 2. og 3. kvartal er modtaget et højere antal ændrede og hjemviste sager efter servicelovens § 112 om hjælpemidler end normalt. Sagerne omhandler primært de forskellige former for dyner, som kan bevilges borgerne, fx kædedyner og kugledyner. Borgerrådgiveren lægger til grund, at forvaltningerne tilpasser sig den ændrede praksis fra Ankestyrelsen på dette område.

Borgerrådgiveren har noteret sig 4 hjemviste klagesager på Psykiatri- og Handicapudvalgets område. Der er tale om afgørelser vedrørende indsatser og hjælp. Sagerne bærer alle præg af ikke at indeholde tilstrækkelig dokumentation, når der træffes afgørelse.

4. kvartal 2022

Derudover er borgerrådgiveren i 4. kvartal blevet orienteret om yderligere 5 hjemviste sager og yderligere 4 ændrede sager inden for Social- og Sundhedsforvaltningens sagsområde.

I den forbindelse kan det fremhæves, at Ankestyrelsen i en af de hjemvist sager kritiserer, at der i afgørelsen ikke var angivet retsgrundlag, og at kommunen ej heller havde overholdt fristen på 4 uger for at genvurdere afgørelsen. Hertil kommer, at kommunen har vurderet, at befordringsgodtgørelse ud over 24 km hører under de skatteretlige regler for kørselsfradrag. Det fremgår af beskæftigelsesindsatsloven, at personer, som deltager i tilbud om virksomhedspraktik har ret til befordringsgodtgørelse, når den daglige transport mellem bopæl og stedet, hvor tilbuddet gennemføres, og retur er mere end 24 km.

8. Børne- og Kulturforvaltningen

I 2022 har **19** henvendelser givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen.

Henvendelserne fordeler sig således:

14 henvendelser vedrørte Familieafdelingen.

3 henvendelser vedrørte PPR (Pædagogisk Psykologisk Rådgivning) og Skoleafdelingen.

2 henvendelser vedrørte Dagtilbudsområdet.

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 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 opfølgning.

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

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 indsatser 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 have været inde over.

Borgerrådgiveren anbefaler fortsat forvaltningerne at være opmærksomme på dette område også i forhold til budgetnote 4 om

”Borgeren i trygge hænder” og muligheden for en helhedsorienteret plan. Se også kapitel 4 om retssikkerhed.

Visse af Familieafdelingens sager overdrages til Ungeenheden i Socialforvaltningen. Familieafdelingen har oplyst, at Familieafdelingen i samarbejde med Ungeenheden har udarbejdet en procedure, som igennem de sidste tre år har fungeret som vejledning ved overdragelse af sager til Ungeenheden. Det er oplyst, at det af proceduren fremgår det, at Familieafdelingen skal meddele Ungeenheden særlige forhold, som kan begrunde, at en fast kontaktperson eller familiebehandler fortsætter. Borgerrådgiveren ser yderst positivt på dette gode initiativ.

Borgerrådgiveren har derudover også i 2022 været inde over sager i Familieafdelingen, hvor borgeren har efterlyst et dækkende (beslutnings)referat af mødet eller en opdatering af en handleplan.

På den baggrund anbefalede borgerrådgiveren i 2021 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.

Den nye borgerrådgiver har siden sin start 1. november 2022 været inde over sager, hvor borger udtrykker utilfredshed med referater fra samtalerne i forhold til, at referaterne ikke af borgeren opleves som dækkende, og at borgerne også kan være i tvivl, om der er tale om en egentlig partshøring eller blot et møde med borger i sagen.

Borgerrådgiveren er gjort bekendt med en sag i Familieafdelingen om aktindsigt, hvor der er givet klagevejledning med en klagefrist på 4 uger, og borgerrådgiveren har henledt opmærksomheden på, at der ikke er en 4 ugers frist efter hverken offentlighedsloven eller forvaltningsloven (der er ingen frist), jf. bl.a. ombudsmandens nyhed af 5. januar 2023.

I en sag fra Dagtilbudsområdet blev borgeren i telefonen ifølge egne oplysninger sat i klar ud-sigt, at en bestemt institution ville komme på tale, men efterfølgende modtog borger et brev i sin e-Boks om en helt anden institution – dette blev løst i dialog med forvaltningen.

8.1.1. Bemærkninger til klagesager i Ankestyrelsen

Borgerrådgiveren er gjort bekendt med sager fra Ankestyrelsen indenfor Familieafdelingens sagsområde, hvor Ankestyrelsen har truffet sin afgørelse i 2022, og hvor Ankestyrelsen enten har ændret afgørelsen, hjemvist eller udtalt kritik af sagsbehandlingen. Opgørelsen beror dels på overlevering fra tidligere borgerrådgiver, afdelingernes sagsstatistikker og den nye borgerrådgiveres orientering af anden vej.

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

Af en opgørelse af sager fra Familieafdelingen, som Ankestyrelsen har behandlet i 1. kvartal 2022 fremgår, at Ankestyrelsen ophævede 1 sag (20 procent) og afviste 1 sag (20 procent). Sagerne vedrørte henholdsvis, at kommunen havde begået formelle fejl, og borger ikke havde overholdt klagefristen.

Af en opgørelse af sager fra 2. kvartal fremgår, at 4 sager fra Familieafdelingen er hjemvist (31 procent), og 2 er ændret (15 procent). Sagerne vedrører henholdsvis tabt arbejdsfortjeneste, merudgifter til handicapbil og kørsel samt dokumentation for fortsat anbringelse.

Af tilsvarende opgørelse for 3. kvartal dækkende Familieafdelingen fremgår, at 10 sager er hjemvist (45 ½ procent) og 2 ændret (9 procent). Især har borgerrådgiveren bemærket, at flere af de hjemviste sager beror på manglende oplysninger og ikke dækkende begrundelser i bl.a. sager om tabt arbejdsfortjeneste.

Derudover har den tidligere borgerrådgiver overleveret, at han for andet halvår 2022 løbende er gjort bekendt et antal hjemviste sager. Sagerne vedrører henholdsvis tabt arbejds-

fortjeneste og merudgifter og om dagbehandling. Hjemvisningerne beror alle i det væsentligste på utilstrækkelige oplysninger i sagen (officialmaksimen) og uoverensstemmelse mellem kommunens opfattelse og borgerens opfattelse af væsentlige forhold i sagen.

Herudover ses 2 sager fra december 2022 om dækning af tabt arbejdsfortjeneste, som Ankestyrelsen hjemviste til fornyet behandling. I begge sager var der bl.a. tale om utilstrækkelig sagsoplysning.

Borgerrådgiveren er tillige gjort bekendt med 1 yderligere sag fra december 2022, hvor Ankestyrelsen ophævede kommunens afgørelse om anbringelse uden for hjemmet. Afgørelsen var begrundet med manglende øjeblikkeligt behov, og at mindre indgreb havde været at foretrække.

Hjemviste sager vil typisk være udtryk for alvorlige fejl i sagsbehandlingen eller mangel på oplysninger. I samtlige af de ikke tiltrådte sager har Ankestyrelsen haft bemærkninger til eller kritik i forhold til kommunens sagsbehandling.

8.1.2. Brugertilfredshedsundersøgelse på børnehandicapområdet

Gladsaxe Kommune gennemførte i efteråret 2021 en brugertilfredshedsundersøgelse på børnehandicapområdet. Formålet var at belyse, hvad der fungerer godt, og hvad der kan forbedres på området.

Undersøgelsens resultater blev behandlet i Børne- og Undervisningsudvalget 7. april 2022, punkt 12 og i Handicaprådet 7. juni 2022, punkt 5.

Af resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen fremgår bl.a., at kvaliteten af hjælpen overordnet vurderes som fin. En stor del af forældrene mente, at barnet slet ikke eller i mindre grad blev involveret i beslutningerne. For så vidt angår ventetiden for hjælp, var der blandede resultater. Undersøgelsen viste også ifølge forvaltningen, at der er behov for at dykke yderligere ned i resultaterne for at kunne omsætte dem til konkrete initiativer, og det arbejdes der fortsat videre med i forhold til en handleplan.

8.1.3. Frikommuneforsøg – med fritagelse for specifikke paragraffer i serviceloven, herunder kravet om at udarbejde en børnefaglig undersøgelse

Gladsaxe Kommune har som én af tre kommuner deltaget i et frikommuneforsøg i forhold til flere af servicelovens børnebestemmelser. Forsøget udløb i december 2022.

8.1.4. Partnerskabsaftale med De Anbragtes Vilkår (DAV)

Familieafdelingen indgik i 2021 en partnerskabsaftale med DAV. 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.

Familieafdelingen har i december 2022 oplyst, at afdelingen har gennemført omorganisering med henblik på også at kunne specialisere sagsbehandlingen af anbragte børn og unge. Omorganiseringen har medført en egentlig anbringelsesgruppe som kun sidder med anbringelser og som i tæt samarbejde med vores familiepleje konsulenter laver opfølgning og tilsyn.

Anbringelsesteamet gennemfører ifølge afdelingens tilbagemeldinger i vinteren 2022 og foråret 2023 en proces, hvor der fortsat arbejdes med implementering af DAV's anbefalinger.

8.1.5. Borgerpanel

Borgerpanelet skal efter det oplyste fra Børne- og Kulturforvaltningen hjælpe forvaltningen med at blive klogere på, hvad man som forælder til et barn med en funktionsnedsættelse kunne ønske sig af kommunen.

Det bliver interessant at følge arbejdet med borgerpanelet.

8.1.6. Børnesagsbarometret

Gladsaxe Kommune indgik ikke i Ankestyrelsens undersøgelse – det såkaldte børnesagsbarometer – i 2022.

8.1.7. Barnets Lov

Læs nærmere om Barnets Lov under kapitel 5. om Retssikkerhed. Der er fremsat lovforslag til Barnets Lov i oktober 2022, men videre proces for vedtagelse og ikrafttræden er grundet ny regeringsdannelse pt. ikke afklaret.

9. By- og Miljøforvaltningen

I 2022 har **5** henvendelser givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen. 4 af disse sager beror på overlevering fra tidligere borgerrådgiver.

Henvendelserne fordeler sig således:

1 henvendelser vedrørte Miljøafdelingen.

4 henvendelse vedrørte Byafdelingen.

Sagerne har haft meget forskellig karakter. Dels har der været tale om henvendelse om byggetilladelser, lokalplan og indrettelseshensyn og partsstatus i nabosag.

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

9.1.1. Naboklager

Borgerrådgiveren har løbende haft 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 mulighederne for at få konflikten løst med hjælp fra kommunen, men også hvad kommunen ikke kan hjælpe med.

I en tæt befolkede 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. På kommunens hjemmeside er information om Hegnsyn og om støjgener fra varmepumper, men endnu ikke om andre nabokonflikter.

Borgerrådgiveren anbefalede i sin beretning for 2021, at By- og Miljøforvaltningen overvejer at lægge information om, hvorledes forskellige typer af nabokonflikter kan håndteres og alt efter om der er tale om en leje- eller en ejerbolig.

Borgerrådgiveren har noteret sig i forvaltningens tilbagemelding på beretningen for 2021, at der arbejdes videre med dette. Se også kapitel 3. Anbefalinger.

9.1.2. Klagesager fra Nævnenes Hus

Borgerrådgiveren er blevet gjort bekendt med 11 klagesager fra 2022 på bl.a. byggesagsområdet. Især har borgerrådgiveren bemærket, at der bl.a. er tale om forvaltningsretlige mangler i sagsbehandlingen, herunder begrundelseskrav.

Borgerrådgiveren har noteret sig en afgørelse fra Planklagenævnet fra april 2022, hvor kommunens afgørelse om en carport ikke indeholdt nærmere oplysning om hjemlen for afgørelsen, og det fremgik således ikke, om kommunen havde ønsket at bringe planlovens § 43 i anvendelse med henblik på offentligretlig håndhævelse af servitutten. Afgørelsen fra kommunen opfyldte ikke forvaltningslovens mindstekrav til en begrundelse, hvorfor afgørelsen allerede af denne grund blev ophævet som ugyldig.

Derudover har borgerrådgiveren noteret sig en afgørelse fra Planklagenævnet fra august 2022, hvor nævnet ophævede kommunens afslag på dispensation fra lokalplanen i forhold til en carport og påbud om lovliggørelse med den begrundelse, at der forelå indrettelseshensyn, idet kommunen indledte en sag om lovliggørelse i 2021, hvor carporten havde været opført senest i 2005.

Borgerrådgiveren har også noteret sig en afgørelse fra februar 2022 fra Planklagenævnet, hvor nævnet ophæver lokalplanen. Klagen vedrørte, at kommunen efter høringsperioden foretog ændringer, der væsentligt berørte klageren. Nævnet fandt, at ændringer væsentligt berørte klageren, hvis ejendom lå umiddelbart op ad planområdet, og at kommunen derfor burde have gennemført en supplerende høring, før den endelige vedtagelse af lokalplanen.

10. Pejlemærker for 2023

- Borgerrådgiveren vil fortsat følge forvaltningens arbejde med blandt andet udmøntning af budgetnote 4 om "Borgeren i trygge hænder", "Leveregler for det gode møde med borgerne", telefonpolitik mv. som beskrevet under kapitel 5 om retssikkerhed.
- Borgerrådgiveren vil følge arbejdet med en helhedsorienteret indsats for udsatte borgere, implementeringen af Barnets lov og øvrig ny lovgivning også afhængig af, hvordan det landspolitisk besluttet fremadrettet at organisere beskæftigelsesindsatsen og socialområdet mv. Borgerrådgiveren er opmærksom på lovprogram 1 på beskæftigelsesområdet, der blev offentliggjort den 17. januar 2023 og på lovprogram 2, der blev offentliggjort den 8. februar 2023.
- Borgerrådgiveren vil følge resultater og opfølgning på den tværgående brugerundersøgelse fra efteråret 2022 af borgernes tilfredshedsniveau med borgerrettede myndighedsopgaver, der varetages på rådhuset eller i jobcenteret.
- Borgerrådgiveren vil følge det videre arbejde med regulativet for borgerrådgiveren i forhold til, at det skal afspejle, måden borgerrådgiveren arbejder på, og som man ønsker borgerrådgiveren skal arbejde på. Regulativet for borgerrådgiveren har været evalueret i Økonomiudvalget 6. september 2022, punkt 8.



Borgerrådgiverens hjemmeside i Gladsaxe Kommune:

gladsaxe.dk/borgerraadgiver



Bagsværd Sø

Gladsaxe Kommune
Borgerrådgiver
Rådhus Allé 7
2860 Søborg

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