



Årsberetning 2019 for borgerrådsgiveren i Gladsaxe Kommune

Februar 2020

16 FRED, RETFÆRDIGHED OG
STÆRKE INSTITUTIONER



De fem symboler viser væsentlige elementer i forhold til borgerens retssikkerhed. Symbolerne er udviklet i samarbejde med Strategi, Kommunikation og HR. Borgerrådgiveren vil i 2020 fastholde brugen af disse symboler.



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.

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.

Indhold

Forord	5
Beretningens opbygning	6
Resume og anbefalinger	7
Opsamling på anbefalinger fra tidligere år.....	7
Borgerrådgiverfunktionen mere generelt.....	9
Grundlag.....	9
Arbejdsform	9
Evalueringer af borgerrådgiver- funktionen.....	9
Generelle udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren i 2019 har deltaget i.....	11
Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner.....	11
Retssikkerhed	12
Lovinitiativer for at styrke retssikkerheden på det sociale område	12
Henvendelser i 2019	14
Social- og Sundhedsforvaltningen	15
Dialog med Social- og sundhedsforvaltningen i løbet af året	15
Udvalgte sager indenfor Social- og sundhedsforvaltningens område	16
Misforståelser contra fejl/mangler i sagsbehandlingen	16
Videre forløb efter afslutning af jobafklaringsforløb.....	16
Videre forløb efter afslutning af ressourceforløb.....	16
Borgerservice – tilmelding/framelding fra Folkeregistret.....	16
Efterbetaling for kost for beboere på botilbud på Kellersvej.....	17
Oversendelse af akter til Ankestyrelsen	17
Klagesager i Ankestyrelsen.....	17
Brugerundersøgelse 2019	17
Børne- og Kulturforvaltningen.....	19
Statistik	19
Udvalgte sager indenfor Børne- og Kulturforvaltningen	19
Notat om afholdte møder og deraf følgende aftaler.....	19
Samarbejde med Familieretshuset om vanskeligt forældresamarbejde.....	19
Skolevægning	19
Bemærkninger til klagesager i Anke- styrelsen i 2019, som borgerrådgiveren har fået kopi af	20

By- og Miljøforvaltningen.....	21
Statistik	21
Udvalgte sager indenfor By- og Miljøforvaltningen.....	21
Hvem træffer afgørelse?.....	21
Hvem er part i sagen?.....	21
Tilfredsundersøgelse 2019	21
Pejlemærker for 2020	22
Borgerrådgiverens hjemmeside	22

Forord

Endnu et år er gået. Og her følger beretningen fra borgerrådgiveren for 2019. Det er den 4. årsberetning fra borgerrådgiverfunktionen. Så det må siges, at borgerrådgiverfunktionen efterhånden er blevet en fast bestanddel af Gladsaxe Kommune. 4 år er jo en hel olympiade.

Samarbejdet med forvaltningerne har – lige som i de tidligere år – været positivt og konstruktivt. Som borgerrådgiver har jeg til stadighed fokus på, at vi arbejder for de samme mål, nemlig en god og ordentlig sagsbehandling af den enkelte borgers henvendelse.

2019 var det første hele år, hvor borgerrådgiveren også skulle varetage DPO-funktionen (databeskyttelsesrådgiver). Det har naturligvis haft betydning for hvor meget tid der har været til rådighed til de enkelte borgers henvendelser. Der har således alene været omkring 19 timer til rådighed om ugen til borgerrådgiverfunktionen mod hidtil 37 timer. En vedvarende prioritering af brugen af ressourcerne har derfor været påkrævet året igennem.

I budgettet for 2020 er det besluttet at styrke borgerrådgiverfunktionen med en studentermedhjælper 15 timer om ugen. Studentermedhjælperen er ansat og starter medio januar 2020.

Databeskyttelsesrådgiverfunktionen omtales ikke nærmere i denne årsberetning. I maj måned 2020 bliver der for Økonomiudvalget fremlagt en selvstændig årsberetning for databeskyttelsesrådgiverfunktionen for perioden maj 2019 – april 2020. I halvårlige beretninger til Økonomiudvalget fremlægges herudover oplysning om sikkerhedshændelser og vurdering af, hvorledes arbejdet med kommunens datasikkerhed forløber.

Værdien og betydningen af en borgerrådgiverfunktion er det naturligt til stadighed at holde sig for øje. Umiddelbart kan den måles på hvor mange borgere, som henvender sig til borgerrådgiveren og i hvilket omfang disse henvendelser giver anledning til dialog med forvaltningerne om sagsbehandlingen. Men borgerrådgiveren følger tillige med i hvorledes borgerrådgiverfunktionen mere generelt udvikler sig i Danmark og hvilke undersøgelser af effekten af en borgerrådgiverfunktion, som foretages. Dette er nærmere beskrevet i afsnittet under 'Borgerrådgiverfunktionen mere generelt'.

Januar 2020



Preben Rohde
Borgerrådgiver

Beretningens opbygning

Beretningen er i lighed med tidligere år bygget op således at der først under **'Resume og anbefalinger'** gives en kort sammenfatning af beretningens vigtigste indhold.

Herefter 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 bliver der også fortalt om de undersøgelser, som er foretaget det seneste år om borgerrådgiverfunktionen i Danmark i det forløbne år. Endelig er der også en kort omtale af hvorledes borgerrådgiverfunktionen generelt udvikler sig i landet som helhed.

I kapitlet **'Henvendelser i 2019'** fremgår antallet af henvendelser i 2019 og hvorledes de fordeles sig i forhold til de enkelte forvaltninger.

Det fremgår også hvorledes antallet af henvendelser har været i forhold til 2018.

Der er i lighed med sidste år igen et afsnit om **'Retssikkerhed'**, som dels beskriver retssikkerhedsbegrebet og dels hvorledes borgerrådgiveren bruger det 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'.

Afslutningsvis er der et kort afsnit med 'Pejlemærker for 2020-21'.



Resume og anbefalinger

Der har i 2019 været **469** henvendelser til borgerrådgiveren. Det er en stigning på næsten 7 % i forhold til 2018.

Borgerrådgiverens anbefalinger til forvaltningerne er følgende:

Social- og sundhedsforvaltningen

- Tilrettelæggelse af skriftlig plan og aftale om opfølgning af henholdsvis jobafklaringsforløb og ressourceforløb i samarbejde med den enkelte borger.
- Sikre opfølgning om videre forløb/plan sammen med borgeren, når jobafklaringsforløb og ressourceforløb afsluttes.
- At afgørelser skrives ud fra standardkoncepter, hvor det er sikret, at det er det aktuelle lovgrundlag som fremgår.
- Kvalitetssikring af klager, inden klagen videresendes til Ankestyrelsen
- Borgerrådgiveren støtter anbefaling fra brugerundersøgelse i 2019, om at Jobcentret forbedrer muligheden for telefonisk kontakt og at gøre selvbetjeningsløsninger nemmere at bruge. Samt at Jobcentret sikrer kvitteringsmail og hurtigt svar til borgere, der henvender sig via mail.

Børne- og kulturforvaltningen

- Anbefaling om at Familieafdelingen sikrer, at der altid udarbejdes referat af møder med borgeren, hvor der aftales videre forløb.
- Anbefaling om, at Familieafdelingen drøfter samarbejde om vanskelige forældremyndighedssager med Familieretshuset (tidligere Statsforvaltningen).

- Anbefaling om faste retningslinjer for samarbejde mellem skolen, Familieafdelingen og PPR i sager om skolevægning af længere varighed.

By- og Miljøforvaltningen

- At forvaltningen ikke i afgørelser refererer til, at det er Byrådet, som har truffet afgørelse, når det er forvaltningen, som har truffet afgørelse efter bemyndigelse fra Byrådet.
- At forvaltningen er opmærksom på, at beslutning om hvorvidt en nabo er part i en sag, er en afgørelse i forvaltningslovens forstand, og som derfor bør meddeles borgeren skriftligt med begrundelse og klagevejledning.

Opsamling på anbefalinger fra tidligere år

Helhedsorienteret indsats i forhold til udsatte borgere

Borgerrådgiveren anbefalede i beretning for 2018, at forvaltningerne fulgte arbejdet med en helhedsorienteret indsats over for udsatte borgere med henblik på at tilrettelægge en primær indgang for sådanne borgere. I juni 2019 blev der fremlagt plan for en helhedsorienteret indsats på direktionmøde. Arbejdet med en således helhedsorienteret indsats med én primær indgang og én plan for borgeren er således sat i gang. Borgerrådgiveren vil følge arbejdet i 2020.

Pilotprojekt på Borgerblikket

I beretning for 2018 anbefalede borgerrådgiveren at kommunen forsøgte at komme til at indgå i pilotprojektet 'Borgerblikket', som er et projekt som har til formål at give borgere overblik og deres sager og ydelser via 'Mit Overblik'

på borger.dk. I mellemtiden er det i økonomiaftalen mellem Regeringen og KL besluttet, at alle kommuner i løbet af 2020 skal tilbyde borgere et overblik over sager og ydelser, herunder sygedagpenge, kontanthjælp, uddannelseshjælp, revalidering, ressourceforløbsydelse med mere. Overblikket skal gøres tilgængeligt via 'Mit Overblik'. Borgerrådgiveren vil følge udrulningen i Gladsaxe Kommune af 'Mit overblik'.

Kvalitetssikring af klagesager

I beretning for 2018 anbefalede borgerrådgiveren at der på ledelsesniveau blev sikret en kvalitetskontrol af afgørelser, som sendes videre til Ankestyrelsen. Dermed skulle i højere grad sikres, at afgørelsen er i overensstemmelse med gældende lovregler og praksis og at sagen foreligger tilstrækkeligt oplyst. Anbefalingen rettede sig især til Social- og sundhedsforvaltningen, som er den enhed, som har flest klagesager i Ankestyrelsen. Det er borgerrådgiverens indtryk, at der er gjort en indsats for at forbedre kvaliteten. Men som det kan læses under afsnittet om klagesager i Social- og sundhedsforvaltningen, er der fortsat grundlag for forbedring. Anbefalingen gentages derfor i år.

Information om rettigheder til borgere som tilkendes førtids- og folkepension

Borgerrådgiveren er i dialog med Social- og sundhedsforvaltningen om denne anbefaling. Det forventes, at der i første halvår 2020 vil foreligge en endelig information om rettigheder, som kan sendes ud til kommende førtids- og folkepensionister i kommunen.

Anbefaling om obligatorisk kursus for myndighedssagsbehandlere i forvaltningsret

Byrådssekretariatet udbyder løbende kurser med forvaltningsretligt indhold målrettet sagsbehandlere. Derudover arbejder Byrådssekretariatet, på baggrund af borgerrådgiverens anbefaling, på at indføre obligatorisk kursus i forvaltningsret for alle nye myndighedssagsbehandlere i kommunen.

Opfølgning på vejledning 'Sådan skriver vi i Gladsaxe Kommune'

Forvaltningen har oplyst, at arbejdet med at opdatere vejledningen er i gang og at en revideret vejledning vil foreligge i 2020.

Borgerrådgiverfunktionen mere generelt

Grundlag

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'.

Af regulativet fremgår det blandt andet, at borgerrådgiveren behandler henvendelser om forvaltningernes sagsbehandling og god forvaltningsskik. Borgerrådgiveren kan ikke ændre eller omgøre afgørelser og kan ikke behandle sager vedrørende faktisk forvaltningsvirksomhed og afgørelser, som kan påklages til anden administrativ myndighed.

Borgerrådgiveren udfører sine opgaver ved at give borgerne hjælp til forståelse af afgørelser, give vejledning, herunder klagevejledning og behandle henvendelser om sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren skal medvirke til at erfaringer fra dialogen med borgerne konverteres til læring i kommunen med det formål at forbedre retssikkerheden for borgerne i Gladsaxe Kommune.

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 typisk ikke breve til borgeren efterfølgende med vurderinger af sagsforløbet. Og borgerne efterspørger ikke dette. Borgeren har fokus på at få rettet op på eventuelle fejl eller mangler i sagsbehandlingen. Der er således mundtlig dialog med borgeren om forløbet. Samtidig er der fokus på at medvirke til at genoprette en god dialog mellem borgeren og forvaltningen.

Borgerrådgiveren har ikke fokus på 'fejl for fejlens egen skyld', men fokus på forhold – herunder fejl – som har betydning for sagens behandling og dermed for borgeren. Samtidig bestræber borgerrådgiveren sig på at medvirke til at fejl bruges til læring i forvaltningerne, så fejlene undgås fremover.

Borgerrådgiveren søger til stadighed at medvirke til en god og konstruktiv dialog mellem borgeren og forvaltningen og bruger i den sammenhæng, når det vurderes at være hensigtsmæssigt, en mediatorlignende tilgang.

Evalueringer af borgerrådgiverfunktionen, blandt andet i København

I 2019 har Københavns Kommune foretaget en evaluering af Københavns kommunes borgerrådgiverfunktion. Københavns Kommune har haft en borgerrådgiverfunktion siden 2004 og den nuværende borgerrådgiver (som har været kommunens borgerrådgiver siden oprettelsen) er stoppet i 2019.

Evalueringen er foretaget af Advokatfirmaet Horten og Co. Konklusionerne på evalueringen er:

- Generelt er der stor tilfredshed med at kommunen har en stærk og ressourcemæssig prioriteret borgerrådgiverfunktion. Stort set alle interessenter værdsætter funktionen.
- Det anbefales, at det tydeliggøres i vedtægten, at det er en væsentlig opgave for borgerrådgiverfunktionen at medvirke til forbedringer, herunder komme med forslag til, hvilken læring, der kan udledes af en sag og hvorledes forvaltningerne konkret kan forbedre sin sagsbehandling og at borgerrådgiverfunktionen bistår til implementering af nye procedurer mv.
- Der er identificeret klare udfordringer i samarbejdet mellem forvaltningerne og borgerrådgiverfunktionen. Det er Hortens vurdering, at det afgørende for, om en borgerrådgiverfunktion er værdiskabende, at borgerrådgiverfunktionen dels kan balancere den vanskelige rolle med både at varetage hensynet til borgernes retssikkerhed og samtidig have et godt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne. Og dels, at der er en bred ledelsesmæssig opbakning i forvaltningerne til borgerrådgiverfunktionen. Horten skriver at begge disse faktorer i en vis grad er udfordret i Københavns Kommune.
- Det er Hortens anbefaling at borgerrådgiverfunktionen bruger færre ressourcer på skriftlige undersøgelser og flere ressourcer på rådgivning og dialog med forvaltningerne, hvor der er fokus på læring.
- Borgerrådgiverfunktionen kan i sin opgavevaretagelse med fordel have mindre fokus på antal fundne fejl, skriftlighed og formalia og mere fokus på, hvordan retssikkerheden for borgerne kan sikres gennem konstruktiv dialog med forvaltningerne.
- Endelig vurderes at det kan have fordele at åremålsansætte borgerrådgiveren. En længere åremålsansættelse vil sikre kontinuitet og samtidig vil en åremålsansættelse sikre en jævnlig fornyelse i funktionen.



Derudover er en phd-studerende ved det juridiske Fakultet på Københavns Universitet i 2019 gået i gang med en afhandling om borgerrådgiverfunktionen i Danmark. Det er tanken, at afhandlingen skal være praksisrelevant og blandt andet skal belyse potentialer og udfordringer ved en borgerrådgiverfunktion. Borgerrådgiveren i Gladsaxe er blevet interviewet til afhandlingen og der må forventes at foreligge nærmere om afhandlingen i løbet af 2020.

Ligeledes har den uafhængige tænketank Justitia iværksat nærmere undersøgelse af borgerrådgiverordningen med fokus på uafhængighed, ressourcer og tilgængelighed. Borgerrådgiveren har i december måned medvirket med oplysninger til undersøgelsen. Undersøgelsens konklusioner forventes at foreligge i løbet af 2020. Justitia havde i øvrigt på Folkemødet på Bornholm et arrangement med fokus på kommunernes sagsbehandling på social- og beskæftigelsesområdet med overskriften 'Hvordan sikrer vi retssikkerheden i kommunerne'. Det blev ifølge programmet blandt andet diskuteret om der skulle indføres en godtgørelsesordning ved uberettigede afslag på hjælp og om der skulle etableres en social ombudsmand.

Generelle udvalgte aktiviteter, som borgerrådgiveren i 2019 har deltaget i

- Oplæg om borgerrådgiverfunktionen i Gladsaxe Kommune for Ældresagen i Gladsaxe, april 2019.
- Deltaget i Visionsgruppemøde for udvikling af borgerservice i Gladsaxe Kommune, maj 2019.
- Deltaget i Borgerrådgivernes årsmøde i juni 2019. Blandt andet oplæg fra Ombudsmandens Børnekontor og oplæg om ph.d.-afhandling om børns processuelle rettigheder.
- Deltaget på Gladsaxedagen 24. august 2019.
- Overværet Byrådets møder i 2019.

Der er aktuelt en bred debat om borgerens retssikkerhed i flere forskellige sammenhænge. I den forbindelse deltager borgerrådgiveren gerne i arrangementer om borgerrådgiverfunktionen og dens betydning i forhold til borgerens retssikkerhed. Borgerrådgiveren har i den forbindelse, blandt andet i december, holdt oplæg i Gentofte Socialpolitiske Forum.

Borgerrådgiverfunktioner i andre kommuner

Ved indgangen til 2020 kan det konstateres, at 40 kommuner har en borgerrådgiverfunktion. Det er to flere end beskrevet i beretningen for 2018. Blandt andet starter Frederiksberg Kommune en borgerrådgiverfunktion 1. februar 2020. Helsingør Kommune har besluttet, af økonomiske årsager, med udgangen af 2019 at nedlægge sin borgerrådgiverfunktion. Den vil i begyndelsen af 2020 blive erstattet af en anonym rådgivningsfunktion, ifølge kommunens hjemmeside.

Aarhus Kommune har ikke en borgerrådgiverfunktion, men har i flere år haft en ekstern neutral borgermæglerfunktion. Funktionen skal hjælpe med at skabe en bedre dialog mellem borger og kommunen, i de situationer, hvor borgeren oplever at dialogen ikke er tilfredsstillende.

Odense Kommune er, efter hvad man kan læse på deres hjemmeside, på vej med en borgerrådgiverfunktion.

To andre kommuner har lige som Gladsaxe Kommune, valgt at borgerrådgiveren tillige også skal varetage funktionen som databeskyttelsesrådgiver. Det er Sorø Kommune og Rebild kommune.

Retssikkerhed

Sidste år blev der lagt vægt på de elementer, som er centrale for borgerens retssikkerhed: et ligeværdigt møde, inddragelse af borgeren, helhedssyn på borgerens situation og en korrekt afgørelse.

Disse elementer er det fortsat naturligt at have fokus på i det daglige arbejde som borgerrådgiver.

Den enkelte medarbejders kompetencer er også centrale. I forhold til den enkelte medarbejder fordrer det, at medarbejderen har den fornødne faglige viden, udviser empati og tilrettelægger en sagsbehandling, som sikrer, at borgeren bliver inddraget og forstår hvordan sagsforløbet vil blive.

Det er et ledelsesmæssigt ansvar at sikre, at den enkelte medarbejder til stadighed fagligt har de relevante kompetencer og at sikre, at der er fastsat retningslinjer for hvorledes de enkelte sagsområder skal sagsbehandles.

Elementerne kan illustreres således:



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.

Borgerrådgiveren vil i 2020 fastholde brugen af disse illustrationer af fem grundlæggende elementer til at sikre borgerens retssikkerhed.

Borgerrådgiveren har også i 2019 fulgt alle afgørelser truffet af Ankestyrelsen i forhold til de sager, som har været indbragt til Ankestyrelsen af borgere i Gladsaxe kommune indenfor social- beskæftigelse og børneområdet.

Det er for at følge, hvorvidt kommunens sagsbehandling - ifølge Ankestyrelsen - har været korrekt og tilstrækkelig. Og om sagen er blevet ændret eller hjemvist af Ankestyrelsen på baggrund af manglende sagsbehandling. Hvorvidt selve afgørelsen har været korrekt ud fra en fortolkning af den relevante lovregel har ikke været borgerrådgiverens fokus. Under henholdsvis Social- og sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen kan man læse borgerrådgiverens bemærkninger til betydningen af selve sagsbehandlingen i forhold til de ændrede/hjemviste sager fra Ankestyrelsen i 2019.

Lovinitiativer med mere for at styrke retssikkerheden på det sociale område

I 2018 blev retssikkerhedsloven ændret med henblik på at styrke borgernes retssikkerhed. Hvert år skal Byrådet på et byrådsmøde behandle **danmarkskortet** over kommunernes omgørelsesprocenter i klagesager i Ankestyrelsen. Danmarkskortet offentliggøres af Børne- og Socialministeriet.

Frister for hvor lang tid sagsbehandlingen i en sag må være gælder nu også **hjemviste sager** fra Ankestyrelsen inden for servicelovens område.

På børn- og ungeområdet, hvor der er truffet afgørelse om foranstaltning efter servicelovens § 52, skal der nu hvert år af Ankestyrelsen udarbejdes et såkaldt **børnesagsbarometer**. Udarbejdelsen har fokus på faglig udredning, inddragelse, valg af relevant indsats og opfølgning af

indsats. Barometret vil hvert år indeholde oplysninger om sagsbehandlingen fra en tredjedel af landets kommuner. Det betyder at alle kommuner vil indgå i undersøgelsen hvert tredje år. Børnesagsbarometret finansieres af midler fra Satspuljen.

Ankestyrelsen skal ifølge sin **resultatplan** for 2020 med Social- og Indenrigsministeriet nedbringe sagsbehandlingstiden for afgørelser.

Målsætningen er at en sag afgøres indenfor 13 uger. Imidlertid ligger den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på omkring 21,3 uger. Derudover skal Ankestyrelsen sikre en høj juridisk kvalitet i sagsbehandlingen. I forhold til dette vil Ankestyrelsen foretage en eller flere målinger af kvaliteten af sagsbehandlingen i Ankestyrelsen. Endelig er det aftalt at Ankestyrelsen skal styrke sin dialog og vejledning til kommunerne.

Henvendelser i 2019

Der har i 2019 været **469** henvendelser til borgerrådgiveren. Der er alene indregnet henvendelser til borgerrådgiveren og altså ikke henvendelser, som har baggrund i, at borgerrådgiveren også er databeskyttelsesrådgiver.

I 2018 var der 440 henvendelser til borgerrådgiveren. Der er således i 2019 tale om en stigning på næsten 7 %.

En borger kan naturligvis henvende sig til borgerrådgiveren flere gange i løbet af et år. Det er cirka 12 % af henvendelserne, som kommer fra borgere, som har henvendt sig mere end en gang i løbet af året,

Af de 469 henvendelser har **79** henvendelser 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 og borgerrådgiveren går i nærmere dialog med forvaltningen og borgeren.

I 2018 var der 125 henvendelser, som gav anledning til en sådan nærmere sagsbehandling. Så selv om der har været flere henvendelser i 2019, er der færre henvendelser, hvor borgerrådgiveren er gået nærmere ind i sagen. Der har således været flere henvendelser i 2019, hvor borgerrådgiveren har bedt forvaltningen om at følge op på henvendelsen fra borgeren og uden nærmere opfølgning fra borgerrådgiverens side.

De **79** henvendelser fordeler sig på følgende forvaltninger:

59 henvendelser vedrørte Social- og Sundhedsforvaltningen

14 henvendelser Børne- og Kulturforvaltningen

og **6** henvendelser vedrørte By- og Miljøforvaltningen.

Der redegøres nærmere for hovedelementerne i henvendelserne under de enkelte forvaltningsområder.



Social- og Sundhedsforvaltningen

Af de **79** henvendelser, som har givet anledning til nærmere sagsbehandling/dialog med forvaltningen har **59** af henvendelserne været fra Social- og sundhedsforvaltningens sagsområde.

47 henvendelser vedrørte Jobcentrets ansvarsområde.

5 henvendelser Social- og Handicapafdelingen.

3 henvendelser Den Boligsociale Enhed.

2 henvendelser Trænings- og Plejeafdelingen.

Og **2** henvendelser vedrørte Borgerservice.

Det er ikke overraskende, at de fleste henvendelser vedrører Jobcentret. Jobcentret er således en enhed, som varetager kontanthjælp/uddannelseshjælp/Integrationsydelse, sygedagpenge og jobafklaringsforløb, revalidering, fleksjob, ressourceforløb og tilkendelse af førtidspension. Derudover er Ungeenheden, som varetager indsatser i forhold til unge mellem 15 og 30 år ligeledes en del af Jobcentret. Der er således en stor borgerkontakt i Jobcentret og der træffes mange afgørelser, som har stor betydning for den enkelte borger.

Mange af henvendelserne indenfor Jobcentrets område drejer sig om henvendelser fra borgere, som oplever, at der ikke er fremdrift i forhold til deres situation og de efterlyser videre tiltag og afklaring. I disse situationer søger borgerrådgiveren at medvirke til at dialogen og kontakten med Jobcentret genetableres. Endvidere er der flere henvendelser om jobafklaringsforløb og ressourceforløb, hvor der kan være længere perioder uden at der er aktivitet eller tiltag. I den sammenhæng risikerer jobafklaringsforløbet/ressourceforløbet at miste værdi i forhold til at støtte borgeren i afklaring og i at komme tættere på arbejdsmarkedet. Og samtidig risikeres, at borgeren får en oplevelse af at 'være parkeret'. Borgerrådgiveren anbefaler på den baggrund, at Jobcentret sikrer, at der

med borgeren er aftalt forløb og at der til staidighed følges op på forløbet.

Dialog med Social- og sundhedsforvaltningen i løbet af året

- Fortalt nye kontorelever (januar 2019) og socialrådgiverpraktikant (september 2019) om borgerrådgiverfunktionen.
- Drøftelse om borgerhenvendelser og samarbejde med Jobcentrets ledelsesgruppe (juni 2019).
- Deltagelse i borgermøde på handicapområdet, hvor handleplaner på handicapområdet blev drøftet.
- Møde med forvaltningens nye direktør og ledelsesgruppen (august 2019).
- Deltaget i Jobcentrets kurser for nye medarbejdere om myndighedsrollen i februar, maj og august 2019.
- Møde med ledelsen i Råd og Indsats om borgerrådgiverens årsberetning 2018.
- Oplæg i Forebyggelsescentret om borgerrådgiverfunktionen (oktober 2019).
- Orienteret om borgerrådgiverfunktionen for bruger- og pårørenderådet på Kellersvej (november 2019).
- Deltaget i Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets møde 26. november og orienteret om borgerhenvendelser vedrørende Jobcentret og borgerrådgiverens samarbejde med Jobcentret.

På baggrund af afgørelse fra Ankestyrelsen er forvaltningen gjort opmærksom på, at sagsbehandlingsfristerne, som er fastsat af kommunen, skal beregnes fra ansøgningens modtagelse og ikke fra det tidspunkt, hvor sagen foreligger oplyst.

Der har været dialog med Jobcentret om at der ved overgang fra midlertidigt flexjob til varigt flexjob er tale om en afgørelse, som bør meddeles skriftligt. Både af hensyn til borgeren og arbejdsgiveren.

Der har været drøftelse med Råd og Indsats om informationsmateriale til førtids- og folkepensionister om deres rettigheder. Det forventes at informationsmaterialet vil foreligge i færdigt i første halvår af 2020.

Udvalgte sager indenfor Social- og sundhedsforvaltningens område

Misforståelser contra fejl/mangler i sagsbehandlingen

En borger, som er visiteret til fleksjob, var i dialog med sagsbehandler om at undersøge mulighederne for førtidspension og om at hun som ledig fleksjobber skulle sygemeldes. Alligevel får borgeren efterfølgende besked fra Jobnet, om at hun skal tjekke jobmuligheder. Borgeren skriver om det aftalte til sagsbehandler. Borgeren hører ikke fra sagsbehandler. Men får efterfølgende besked fra Jobcentret om at hendes ydelse vil blive stoppet, da hun ikke har tjekket jobmuligheder. Borgeren skriver igen til sagsbehandler, som nu reagerer hurtigt og meddeler at borgeren nu er registreret som sygemeldt. Samtidig er der et sagsforløb på næsten 2 måneder, hvor der ikke sker fremdrift i drøftelsen om at få undersøgt mulighederne for førtidspension.

Jobcentrets tilbagemelding på henvendelsen til borgerrådgiveren, er dels, at de henvendelser, som borgeren får fra Jobnet sendes automatisk ud og at borgeren nu vil blive indkaldt til samtale, så misforståelser kan blive ryddet af vejen.

Borgerrådgiveren anbefalede sidste år i sin beretning, at forvaltningerne er parate til at undskylde forkert og/eller mangelfuld sagsbehandling. Denne henvendelse fra efteråret 2019 viser, at det endnu ikke er i mål. For borgerrådgiveren var det tydeligt, at borgeren ikke havde fået de tilbagemeldinger, som hun burde have

fået. Tillige bør man forholde sig mere aktivt til at 'systemet' åbenbart sender fejlagtige breve ud og ikke blot henføre det til, at det 'er noget, som Jobnet udsender automatisk'.

Videre forløb efter afslutning af jobafklaringsforløb

Borgerrådgiveren har været inde over flere sager, hvor jobafklaringsforløb er bragt til ophør på grund af, at borgeren ikke blev vurderet til fortsat at være syg i sygedagpengelovens forstand. I den forbindelse er tiltag som f.eks. praktik og støttende samtaler ligeledes bragt til ophør, selv om det var hensigtsmæssigt at vurdere, om disse skulle fortsætte, såfremt pågældende overgik til kontanthjælp. Situationen opstår givet på grund af, at der i den forbindelse sker skift af lovgrundlag og dermed af sagsbehandler. Det vil imidlertid være naturligt at have fokus på kontinuitet på borgerens situation. Jobcentret er opmærksom på problemstillingen og søger fremadrettet at sikre, at der bliver foretaget en vurdering af om tiltag skal fortsætte.

Videre forløb efter afslutning af ressourceforløb

En borger ønskede efter udløb af ressourceforløb ikke et nyt forløb. Men ville søge job. Det blev aftalt at man skulle gå forsigtig frem og at borgeren fortsat havde behov for støtte. Imidlertid bliver borgeren – efter skift til ny enhed, som følge af afslutning af forløb, visiteret som jobparat og får ikke tilbud om nogen individuel støtte. Borgerrådgiveren kritiserede, at Jobcentret ikke havde været mere opmærksom på borgerens hele situation efter overgang til kontanthjælp. Og ej heller haft en nærmere fastlagt plan med borgeren efter afslutning af 2-årigt ressourceforløb. Borgeren var nu sygemeldt og oplevede sin mulighed for at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet dårligere end før ressourceforløbet.

Borgerservice – tilmelding/afmelding fra Folkeregistret

Borgerrådgiveren har været inde over et par sager, hvor det er indtrykket, at Folkeregistret har stillet krav til borgeren om at blive tilmeldt/eller afmeldt en adresse. Kravene har

været vidtgående i forhold til de retsregler, som er på området. Borgerrådgiveren og Borgerservice har aftalt nærmere drøftelse i begyndelsen af 2020.

Efterbetaling for kost for beboere på botilbud på Kellersvej

En beboer blev opkrævet efterbetaling for kost, da det opkrævede beløb gennem året ikke dækkede de faktiske kostudgifter. Borgerrådgiveren stillede en række spørgsmål til opkrævningen. Det blev konstateret, at de aktuelle lovregler betyder, at en merudgift til kost skal/kan indregnes i det efterfølgende års takster og ikke kan opkræves den enkelte beboer. Forretninggangen er herefter bragt i overensstemmelse med de gældende regler på området.

Oversendelse af akter til Ankestyrelsen

En borger klagede til Ankestyrelsen over afslag på fortsat jobafklaringsforløb. Jobcentret fremsendte i den forbindelse cirka 70 sider til Ankestyrelsen, som var uden relevans for behandling af klagen, men som vedrørte en ansøgning om hjælp til tandbehandling. Borgerrådgiveren henstillede til Jobcentret at være opmærksom på alene at fremsende relevante akter til Ankestyrelsen og at det bør indgå i kvalitetssikringen, at det kun er relevante akter som fremsendes til Ankestyrelsen.

Klagesager i Ankestyrelsen

Indenfor Jobcentrets sagsområde har borgerrådgiveren noteret sig 106 sager, som enten er ændret, hjemvist eller hvor Ankestyrelsen har udtalt kritik af sagsbehandlingen i kommunen.

I 7 sager er det kritiseret af Ankestyrelsen at genvurderingsfristen på 4 uger ikke er overholdt.

Der er 20 afgørelser, hvor Ankestyrelsen kritiserer, at det anførte lovgrundlag for afgørelsen ikke er korrekt eller er mangelfuldt. Herunder er der afgørelser i forhold til rehabiliteringsforløb og ansøgninger om førtidspension, hvor Ankestyrelsen i flere sager kritiserer, at kommunen ikke anvender det lovgrundlag, som blev indført 1. juni 2018. Borgerrådgiveren gjorde

medio 2019 Jobcentret opmærksom på, at Jobcentret i sine afgørelser indenfor dette område ikke anfører det korrekte lovgrundlag.

Borgerrådgiveren skal på baggrund af at der er 20 sager, som ikke har indeholdt korrekt lovgrundlag anbefale Jobcentret at sikre, at afgørelser skrives ud fra standardkoncepter, hvor det er sikret, at det pågældende lovområde er beskrevet korrekt og med henvisning til gældende lov, bekendtgørelser og vejledninger.

Indenfor Handicapområdet har borgerrådgiveren noteret sig i alt 21 sager, som Ankestyrelsen har ændret. 3 sager omhandlede ret til botilbud blev hjemvist, da sagerne ikke var tilstrækkelig oplyst. Herudover blev en sag om egenbetaling på botilbud hjemvist, da der ikke var foretaget en konkret vurdering af pågældendes betalingsevne. Borgerrådgiveren var inde over en klagesag til Ankestyrelsen over en afgørelse, hvor borgeren havde fået afslag på en motorkabinevarmer til sin bil. Borgerrådgiveren gjorde forvaltningen opmærksom på, at der var inddraget ulovlige hensyn i afgørelsen og at klagen givetvis ville blive hjemvist af Ankestyrelsen, hvis forvaltningen ikke tog sagen op til fornyet behandling og traf afgørelse ud fra lovlige kriterier. Imidlertid fastholdt forvaltningen afgørelsen. Ankestyrelsen hjemviste efterfølgende sagen til forvaltningen.

Brugerundersøgelse 2019

I 2019 blev der foretaget en ekstern tværgående brugerundersøgelse af Gladsaxe Kommunes Borgerservice. Undersøgelsen viste, at 75 % tilkendegiver et højt tilfredshedsniveau med den service, som de modtager i kommunen. Betydeligt over gennemsnittet lå Borgerservice, hvor 89 % af borgerne enten er meget tilfredse/eller tilfredse med serviceoplevelsen. Under gennemsnittet lå Jobcentret (53 % meget tilfreds/tilfreds) og Handicaprådgivningen (58 % meget tilfreds/tilfreds). Konsulentfirmaet kommer med en række anbefalinger for at højne serviceoplevelsen, der hvor den ligger under gennemsnittet. Konsulentfirmaet anbefaler i den sammenhæng blandt andet at forbedre muligheden for telefonisk kontakt og at gøre selvbetjeningsløsninger mere synlige og nemme at søge frem på hjemmesiden. Og til lige at sikre kvitteringsmail og hurtigt svar til

borgere, der henvender sig via mail. Borgerrådgiveren kan tilslutte sig disse anbefalinger. Borgerrådgiveren har således flere henvendelser fra borgere, som har haft svært ved at få telefonisk kontakt med Jobcentret og borgere, som

oplever at de ikke får bekræftet at deres henvendelse er modtaget (kvitteringsmail) og oplysning om hvornår de kan forvente svar på deres henvendelse.

Børne- og Kulturforvaltningen

Statistik

I 2019 har **14** henvendelser givet anledning til nærmere sagsbehandling.

Henvendelserne fordeler sig med

6 henvendelser til Familieafdelingen.

3 henvendelser vedrørende skoleområdet.

3 henvendelser vedr. PPR (Pædagogisk Psykologisk Rådgivning).

Og **1** henvendelser vedrørte henholdsvis Tandplejen og Familierådgivningen.

Dialog med Børne- og Kulturforvaltningen i løbet af året

- Deltaget i dialogmøde arrangeret af Børne- og undervisningsudvalget i Gladsaxe Kommune med forældre til et barn med funktionsnedsættelse (januar 2019)
- I praktik 12.-14. juni 2019 i Familieafdelingen. Der var dels tale om generel introduktion til afdelingens arbejdsmetoder og dels dialog med ledelse og medarbejdere om afdelingens sagsområder. Herudover deltog borgerrådgiveren i PPR's personalemøde, hvor tværgående implementering af forløbsprogrammer blev præsenteret.

På baggrund af afgørelse fra Ankestyrelsen er forvaltningen af borgerrådgiveren gjort opmærksom på at sagsbehandlingsfristerne, som er fastsat af kommunen, skal beregnes fra ansøgningens modtagelse og ikke fra det tidspunkt, hvor sagen foreligger oplyst.

I maj 2019 blev det aftalt med bibliotekerne, at der kan henvises til borgerrådgiveren, hvis en borger er i tvivl om hvor man skal henvende sig i kommunen, og biblioteket ikke selv kan hjælpe på vej.

Udvalgte sager indenfor Børne- og Kulturforvaltningen

Notat om afholdte møder og deraf følgende aftaler

Borgerrådgiveren har været inde over flere sager i løbet af året inden for Familieafdelingens sagsområde, hvor borgeren har fortalt, at der har været afholdt møde om status og videre tiltag. Men at det efterfølgende har været vanskeligt at fastholde disse aftaler, da der ikke var blevet lavet referat fra mødet.

Borgerrådgiveren har gjort afdelingen opmærksom på, at der iht. notatpligten altid bør udarbejdes notat om afholdte møder med borgerne, med oplysning om hvem der har deltaget og hvad der blev aftalt på mødet.

Samarbejde med Familieretshuset om vanskeligt forældresamarbejde

Borgerrådgiveren har været inde over flere sager, hvor der tydeligvis er et meget vanskeligt samarbejde mellem to forældre, som gør at forældrene hver især, finder at den anden forældre ikke bør have del i forældremyndigheden. Borgerrådgiveren anbefaler, at Familieafdelingen tager initiativ til samarbejde om disse vanskelige sager med Familieretshuset (tidligere Statsforvaltningen).

Skolevægning

Borgerrådgiveren har været inde over flere sager, hvor et barn i den undervisningspligtige alder i længere tid ikke har været i skole.

Sådanne situationer fordrer ofte et samarbejde mellem skole, Familieafdeling og PPR. Borgerrådgiveren anbefaler forvaltningen at være særlig opmærksom på disse sager og at der f.eks. aftales retningslinjer for hvorledes forvaltningens enheder skal samarbejde.

Bemærkninger til klagesager i Ankestyrelsen i 2019, som borgerrådgiveren har fået kopi af

Borgerrådgiveren er bekendt med 10 klagesager inden for Familieafdelingens sagsområde (servicelovens børnebestemmelser), som er behandlet i Ankestyrelsen i 2019 og som har givet Ankestyrelsen anledning til bemærkninger i forhold til sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren har blandt andet noteret sig, at 2 afgørelser om merudgifter er blevet hjemvist på grund af at sagerne ikke har været tilstrækkeligt oplyst. Derudover kritiserede Ankestyrelsen i en tvangsanbringelsessag kvaliteten af forældrevneundersøgelsen og pålagde forvaltningen at revidere handleplanerne for børnene inden for 6 uger.

By- og Miljøforvaltningen

Statistik

Der har i 2019 været **6** henvendelser, som har givet anledning til nærmere dialog med forvaltningen.

4 henvendelser vedrørte byggesager og **2** sager vedrørte støjgener.

Borgerrådgiveren deltog i Byrådets byvandring i Mørkhøj Bygade-kvarteret (oktober 2019). Borgerrådgiveren har i årets løb haft flere henvendelser fra beboere i området, som dels har været utrygge ved forholdene i kvarteret og dels har spurgt til udviklingsplaner for området. Der blev afholdt et borgermøde i tilslutning til byvandringen i oktober måned. Det kan konstateres, at såvel Byråd som forvaltning er meget opmærksomme på såvel situationen som udviklingsmulighederne i området.

Udvalgte sager indenfor By- og Miljøforvaltningen

Hvem træffer afgørelse?

Borgerrådgiveren har konstateret, at forvaltningen, når de træffer afgørelse i sager efter blandt andet byggeloven skriver, at det er 'Byrådet', som træffer afgørelsen. Borgerrådgiveren har anbefalet forvaltningen at ændre dette, så det fremgår, at det er forvaltningen, som har truffet afgørelsen og ikke Byrådet. Kompetencen til at træffe afgørelse hviler således på en delegation fra Byrådet til forvaltningen. Og det bør derfor – lige som det sker i de øvrige forvaltninger – fremgå at det er forvaltningen, som har truffet afgørelsen.

Hvem er part i sagen?

Borgerrådgiveren har i årets løb haft flere henvendelser fra naboer til byggeprojekter. De har været utilfredse med, at de ikke er blevet betragtet som part i sagen, da de finder, at byggeprojektet har betydning for dem og deres ejendom. Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen er opmærksom på, at det er en forvaltningsretlig afgørelse om en borger er part eller ej og at forvaltningen i sådanne sager bør meddele afgørelsen skriftligt til borgeren sammen med en klagevejledning.

Tilfredsundersøgelse 2019

I 2019 blev der foretaget en ekstern tværgående brugerundersøgelse af Gladsaxe Kommunes Borgerservice. Undersøgelsen viste, at 75 % tilkendegiver et højt tilfredshedsniveau med den service, som de modtager i kommunen. I forhold til By- og Miljøforvaltningen fremgår det, at Teknik- og Miljøområdet dog lå under gennemsnittet med 72 % meget tilfredse/tilfredse.

Pejlemærker for 2020

Borgerrådgiverfunktionen bliver fra medio januar 2020 styrket med en studentermedhjælper 15 timer ugentlig.

Borgerrådgiveren vil følge op på undersøgelser generelt om borgerrådgiverfunktionen i Danmark og vil i den forbindelse i beretning for 2020 komme ind på, om der kan anbefales ændringer til regulativet for borgerrådgiveren i Gladsaxe Kommune.

Borgerrådgiveren vil fortsat følge udviklingen af Ankestyrelsens behandling af klagesager fra kommunen.

Endelig vil borgerrådgiveren som sin kerneopgave fortsat udbygge dialogen med forvaltningerne om de enkelte borgerhenvendelser og om hvilke forbedringer i den fremtidige sagsbehandling disse kan føre med sig.



Borgerrådgiverens hjemmeside:

gladsaxe.dk/borgerraadgiver

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

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



Bagsværd Sø

Gladsaxe Kommune
Borgerrådgiver
Rådhus Allé 7
2860 Søborg

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