

# **REFERAT Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 2022-2025 d. 28-02-2024**

**Mødedato** Onsdag d. 28. februar 2024 kl. 16:30

**Mødested** 2608 - Gladsaxeværrelset

## **Indholdsfortegnelse**

|  |    |
|--|----|
| Forlængelse af aftale med headspace Gladsaxe.....  | 3  |
| Regelforenklingsforslag om reduktion af antallet af faste udvalgssager.....                      | 5  |
| Forslag til tema og destination for Beskæftigelses- og integrationsudvalgets studietur 2024..... | 8  |
| Præsentation af måltal på beskæftigelsesområdet.....   | 10 |
| Endelig afrapportering på genberegning og efterbetaling af fleksløntilskud.....                  | 13 |
| Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen | 15 |
| Mundtlige meddelelser.....   | 17 |
| Lukket: Mundtlige meddelelser.....   | 18 |
| Godkendelse.....   | 19 |

# Punkt 1: Forlængelse af aftale med headspace Gladsaxe

18-353-00.01.00-P20

## Beslutning

Tiltrådt.

## Sagsfremstilling

### Resumé

Headspace Gladsaxe er et rådgivningstilbud for børn og unge mellem 12-25 år. Headspace Gladsaxe drives af foreningen Det Sociale Netværk, og bemandes af en lille gruppe af fastansatte samt en gruppe af frivillige rådgivere, der uddannes og modtager supervision af headspace. Gladsaxe Kommune bidrager til driften af headspace ved en årlig medfinansiering på 795.705 kr. (2023) samt en fremskudt kommunal medarbejder 15 timer ugentligt.

Samarbejdsaftalen mellem headspace og Gladsaxe Kommune blev indgået 06.08.2019. Her blev det aftalt, at kontrakten mellem de to parter skulle genforhandles ved udgangen af 2022.

Genforhandlingerne har i 2023 afventet salg af de lokaler, headspace Gladsaxe har til huse i. Dette salg er nu faldet på plads, og forvaltningen forelægger derfor aftalen med headspace Gladsaxe til godkendelse i udvalget.

Aftalen kan læses i sin helhed i Bilag 1. Aftalen er underskrevet af headspace Gladsaxe og Gladsaxe Kommune, med forbehold for politisk godkendelse.

### Forlængelse af aftale mellem Gladsaxe Kommune og headspace

Headspace Gladsaxe åbnede i februar 2020, og er siden blevet en både vigtig samarbejdspartner og del af kommunens samlede tilbud om mental trivsel, bl.a. ved at tilbyde individuel rådgivning til unge op til 25 år. Headspace tilbyder desuden telefonsamtaler og chatrådgivning, og arbejder målrettet med oplæg og workshops dér, hvor de unge befinder sig, fx på skoler og uddannelsesinstitutioner.

### Justeringer i aftalen

De vigtigste ændringer i aftalen vedrører headspace Gladsaxes lokaler. Headspace Gladsaxe åbnede 25.02.2020 i kommunalt ejede lokaler på Gladsaxevej 315. Lokalerne ligger i 'Villaen', tæt på FGU Nord, og FGU Nord har siden opstarten af headspace haft en købsoption på disse lokaler. FGU valgte i 2023 at gøre brug af denne option.

Headspaces' nuværende lokaler blev sat omfattende i stand, for kommunale midler, op til headspaces indflytning primo 2020. Med købsaftalen forpligtede FGU Nord sig til at indgå en lejeaftale med headspace, så headspace fortsat disponerer over de nuværende lokaler. Brugen skal være vederlagsfri i 5 år fra indgåelse af købsaftale, dvs. frem til 03.07.2028. Det særlige vilkår blev aftalt på baggrund af udgifterne til istandsættelse af bygningen, som Gladsaxe Kommune har afholdt med henblik på at huse headspace på bedst mulig måde. Gladsaxe Kommune dækker fortsat headspaces udgifter til forbrug af el, vand og varme.

De ovennævnte betingelser trådte i kraft 03.07.2023.

### Øvrige justeringer

Det er yderligere aftalt, at Gladsaxe Kommune orienterer headspace om eventuelle anmodninger om aktindsigt i forhold, der vedrører headspace. Dette ændrer ikke på kommunens forpligtelser ift. aktindsigt.

Udover de nævnte ændringer er aftalen med headspace blevet opdateret med enkelte justeringer i ordlyden, herunder i afsnittet 'baggrund', samt ændringer i opsætning og overskrifter fra den tidligere aftale. Justeringerne har ikke betydning for indholdet af aftalen.

Videre skridt

Efter udløbet af den 5-årige periode, der er aftalt med FGU, betales som udgangspunkt markedsleje for de lokaler, hvor headspace har til huse.

Det fastslås i aftalen, at: "I det tilfælde, at headspace efter 03.07.2028 ikke kan forlænge en aftale om brugsret med FGU Nord, har Gladsaxe Kommune ansvar for at stille velegnede og indflytningsklare lokaler til rådighed for headspace Gladsaxe – inklusive el, vand, varme, rengøring, renovation mv. Lokalerne ligger centralt, hvor unge i forvejen færdes."

Hvis kommunen, der har betalingspligten, og FGU Nord efter de 5 år ikke kan forhandle sig frem til en tilfredsstillende aftale for begge parter, kan det således blive nødvendigt at undersøge muligheden for alternative lokaler. Der ses dog foreløbig et stort ønske fra headspace om at blive boende, og et ligeledes stort ønske fra FGU om at bevare headspace i de nuværende lokaler.

Aftalen mellem headspace og Gladsaxe Kommune vil kunne ændres ved en skriftlig aftale parterne imellem.

## **Indstilling**

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at udvalget godkender samarbejdsaftalen mellem Foreningen Det Sociale Netværk/headspace Danmark og Gladsaxe Kommune om drift af headspace Gladsaxe.

## **Relateret behandling**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget, 03.09.2019, punkt 1

## **Bilag**

Bilag 1: Underskrevet aftale headspace Gladsaxe

## Punkt 2: Regelforenklingsforslag om reduktion af antallet af faste udvalgssager

24-1-00.00.00-A26

### Beslutning

Tiltrådt.

### Sagsfremstilling

Resumé

Som led i regelforenklingsarbejdet er der i Social- og Sundhedsforvaltningen fremsat forslag om en kritisk gennemgang af de udvalgssager, der forelægges fagudvalgene efter en fast kadence, typisk årligt. I sagen foreslås det på denne baggrund, at flere faste udvalgssager fremadrettet udgår med henblik på at frigøre ressourcer til at understøtte Beskæftigelses- og Integrationsudvalget med mere aktuelle dagsordener. Konkret foreslås i sagen, at de faste sager vedrørende årsrapport for kontrolgruppen samt Psykologisk Ungerådgivning og Headspace ikke længere forelægges udvalget efter en fast automatik, men flere af de andre faste udvalgssager bibeholdes.

Sagen forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget til godkendelse.

#### Baggrund i byrådsbeslutningen om regelforenklingsarbejde

Byrådet besluttede 23.11.2022, punkt 14, at der på alle fagudvalgs områder skal gennemføres en kritisk gennemgang af kommunalt fastsatte regler og dokumentationskrav, som ikke skaber værdi for borgere og virksomheder. Forslaget om at afskaffe en række faste udvalgssager er en del af dette regelforenklingsarbejde.

Værdiskabelsen af flere faste udvalgssager vurderes at være begrænset

Som led i regelforenklingsarbejdet er der i Social- og Sundhedsforvaltningen fremsat forslag om en kritisk gennemgang af de udvalgssager, der forelægges fagudvalgene efter en fast kadence, typisk årligt. Social- og Sundhedsforvaltningen har på denne baggrund foretaget en afdækning af, hvilke faste udvalgssager, der aktuelt er aftalt forelæggelse af, og vurderet værdiskabelsen af hver enkel. På den baggrund foreslås det, at to af udvalgets faste sager afskaffes.

I forslaget lægges vægt på, at udarbejdelsen af flere faste sager opleves som rituel og automatisk, frem for at der er en aktuel anledning til sagen. Ofte er beslutningen om en fast tilbagevendende sag truffet for flere år siden, fx på et tidspunkt, hvor en indsats var ny, og der var et politisk ønske om at blive holdt orienteret. Andre gange er begrundelsen, at der på et tidspunkt har været udfordringer på et givent område, og at fagudvalget derfor har ønsket at følge udviklingen. Således har de faste udvalgssager, der med denne sag foreslås afskaffet, på et tidspunkt haft deres eksistensberettigelse, men det er ikke længere vurderingen, at der er en tilstrækkelig værdiskabelse forbundet hermed.

Argumenterne for dette er generelt set følgende:

- Ressourcerne forbundet med udarbejdelsen af sagerne står ikke længere mål med værdiskabelsen, herunder ift. behovet for politisk opmærksomhed på emnet.
- Udarbejdelsen af de faste udvalgssager tager administrative og ledelsesmæssige ressourcer fra arbejdet med at udarbejde mere aktuelle, konkret begrundede sager.
- De faste udvalgssager understøtter ikke fagudvalget i relevante, politiske drøftelser.

Det er centralt at bemærke, at forslaget sigter mod at understøtte en større værdiskabelse af de dagsordener, der udarbejdes til fagudvalget. Det er således hensigten, at udvalget - i stedet for en fast behandling af et emne - præsenteres for et emne, når det er aktuelt, og der er et konkret sigte med sagens behandling.

## Kort begrundelse for de enkelte forslag

På Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område forslås det, at de faste sager vedrørende årsrapport for Kontrolgruppen samt Psykologisk Ungerådgivning og Headspace ikke længere forelægges udvalget. I det følgende suppleres ovenstående generelle begrundelse af en kort sagsnær begrundelse.

- Årsrapport for kontrolgruppen i Gladsaxe Kommune: Sagen forelægges årligt, jf. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.04.2006, punkt 23. Forvaltningen vurderer, at sagen kan afskaffes, da kontrolgruppen er en fuldt implementeret og velfungerende driftsenhed, og at dens arbejde dermed kan sidestilles med andre driftsenheder, hvis arbejde heller ikke afrapporteres. Den daglige ledelse følger op på gruppens arbejde, og udvalget vil naturligvis blive orienteret, hvis der vurderes at opstå forhold af politisk relevans.
- Status for anvendelsen af Headspace Gladsaxe og Psykologisk Ungerådgivning: Sagen forelægges årligt i Beskæftigelses- og Integrationsudvalget samt Psykiatri- og Handicapudvalget, jf. Psykiatri- og Handicapudvalget 06.06.2018, punkt 41 og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 19.06.2018, punkt 42. Forvaltningen vurderer, at den årlige status kan afskaffes, da begge tilbud nu er fuldt implementeret, og der derfor ikke er behov for at følge udviklingen i en årlig status. I forhold til Headspace Gladsaxe vil den årlige rapport om anvendelsen af tilbuddet, som udarbejdes af Headspace, blive fremsendt til de ansvarlige politiske udvalg.

## Flere faste udvalgssager bibeholdes

Det er værd at bemærke, at forvaltningen i dens kritiske gennemgang af faste udvalgssager stadig vurderer, at flere faste sager har relevans. Det drejer sig eksempelvis om den nye beslutning om halvårige sager vedrørende centrale måltal på beskæftigelsesområdet, der blev besluttet på Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.12.2023, punkt 5.

## Faste udvalgssager, som forelægges flere fagudvalg, behandles senere

Det skal bemærkes, at udvalget i denne sag alene er blevet forelagt forslag til afskaffelse af faste sager, som er besluttet af udvalget selv. Udvalget modtager herudover en række andre faste sager, eksempelvis på økonomiområdet, som Økonomiudvalget eller Byrådet på et senere tidspunkt vil blive bedt om at forholde sig til.

## Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at fast sag om årsrapport for kontrolgruppen i Gladsaxe Kommune afskaffes, og
2. at fast sag om status for anvendelsen af Headspace Gladsaxe og Psykologisk Ungerådgivning afskaffes.

## Relateret behandling

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.04.2006, punkt 23

Psykiatri- og Handicapudvalget 06.06.2018, punkt 41

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 19.06.2018, punkt 42

Byrådet 23.11.2022, punkt 14



# Punkt 3: Forslag til tema og destination for Beskæftigelses- og integrationsudvalgets studietur 2024

24-1-15.00.00-P20

## Beslutning

Tiltrådt.

## Sagsfremstilling

### Resumé

Social- og Sundhedsforvaltningen foreslår, at det overordnede tema for Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets studietur fra 25.11.2024 til 27.11.2024 bliver ”Fremtidens beskæftigelses- og integrationsindsats”. Forvaltningen foreslår, at studieturens destination bliver Jylland, da flere jyske kommuner har samarbejdet med forskningsverdenen og gjort sig praktiserfaringer om forskellige dele af fremtidens beskæftigelses- og integrationsindsats, der kan overføres til Gladsaxe. Derudover giver denne destination udvalget mulighed for at rejse klimavenligt.

### Forslag til tema: Fremtidens beskæftigelses- og integrationsindsats

Der sker mange ting på beskæftigelses- og integrationsområdet disse år både i forhold til ændret lovgivning, omfattende besparelser og nye politiske visioner fra regeringens side. Af regeringsgrundlaget fra 2022 fremgår det bl.a., at regeringen vil nytænke og reformere beskæftigelsesindsatsen. Med aftalen om ”Nytænkning af beskæftigelsesindsatsen” og to nye aftaler på kontanthjælpsområdet, er regeringen optaget af at skabe et forenklet kontanthjælpssystem og ønsker, at kommunerne skal sikre sammenhængende borgerforløb og helhedsorienterede indsatser særligt for de borgere, som har størst behov for støtte. Regeringen har ligeledes fokus på, at kommunerne i højere grad lykkes med den beskæftigelsesrettede integrationsindsats, og har som led i dette fremsat et lovforslag om en 37-timers arbejdspligt målrettet ”borgere med et integrationsbehov” med virkning fra 01.01.2025.

I november 2023 fremlagde Kommunernes Landsforening (KL) et nyt udspil om fremtidens beskæftigelsesindsats. Med det nye udspil foreslår KL en ny beskæftigelseslov, der skal gøre op med bureaukrati og i stedet bygge på tillid til borgerne og medarbejderne. KL mener blandt andet, at der er behov for en mere enkel beskæftigelseslov med færre målgrupper og mindre kontrol samt større grad af fleksibilitet i indsatsen til udsatte borgere.

Studieturen giver Beskæftigelses- og Integrationsudvalget og forvaltningen mulighed for at få viden og inspiration fra andre kommuner, som har samarbejdet med forskningsverdenen og gjort sig praktiserfaringer med forskellige dele af fremtidens beskæftigelses- og integrationsindsats. Denne viden og inspiration kan være med til at styrke indsatsen i Gladsaxe.

### Forslag til destination: Jylland

Forvaltningen foreslår, at destinationen for udvalgets studietur bliver Jylland, hvor flere kommuner har viden og praktiserfaring fra konkrete projekter, som relaterer sig til fremtidens beskæftigelses- og integrationsindsats. Følgende jyske kommuner og projekter kunne være relevante at besøge:

### Partnerskabsprojektet CUBB i Midt- og Nordjylland

- Center for Udvikling af Borgerinddragende Beskæftigelsesindsatser (CUBB) er et partnerskabsprojekt mellem forskere fra Aalborg Universitet og praktikere fra de kommunale beskæftigelsesindsatser i Silkeborg, Holstebro, Vesthimmerland, Herning, Mariagerfjord og Varde Kommuner. CUBB bidrager til omstillingen af de offentlige beskæftigelsesindsatser, hvor borgeren inddrages i og gives ansvar for og ejerskab til at mestre eget liv, og dermed

forbedre sine beskæftigelseschancer. Omstillingen sker i tæt samarbejde mellem forskning og praksis. Målgruppen er udsatte borgere, der har svært ved at komme i job eller uddannelse, og som ofte har flere typer af problemer ud over ledighed.

- Udvalget kan besøge nogle af partnerskabskommunerne og forskerne fra Aalborg Universitet og høre om den nye forskning samt erfaringerne fra praksis.

### Opgang til Opgang i Aarhus

- Aarhus Kommune har arbejdet med projektet Opgang til Opgang, som udvalget selv har udtrykt interesse for at besøge. Opgang til Opgang er en helhedsorienteret og relationel beskæftigelsesindsats for udsatte familier i Gellerup, hvor der arbejdes målrettet for at give ledige forældre en stabil og varig tilknytning til arbejdsmarkedet, få flere unge i uddannelse og fritidsjob og forbedre familiernes generelle trivsel, sundhed og fremtidige livsmuligheder.
- I Aarhus har udvalget mulighed for at komme ud og besøge Opgang til Opgang i Gellerup helt tæt på og høre om erfaringerne, samt drøfte hvorvidt tanker og tilgangen bag projektet kan bidrage til de fremtidige rammer for Gladsaxes indsatser.

### Fokus på indsatsen for unge

- Flere jyske kommuner har fokus på indsatsen til unge og på at sikre, at endnu flere unge kommer i job eller uddannelse. Hjørring Kommune har fx arbejdet med ”Ungegarantien”, som er et samskabelsesprojekt mellem skoler, uddannelsesinstitutioner, kommunen og en bred kreds af virksomheder, der arbejder sammen om at skabe de bedste vilkår for børn og unge i Hjørring.
- Udvalget vil kunne besøge nogle af de jyske kommuner, som har arbejdet med deres ungeindsats, og høre deres erfaringer med at få flere udsatte unge i job eller uddannelse og drøfte, hvad der skal til for at lykkes med at skabe en koordineret og sammenhængende ungeindsats.

### Videre proces

Forvaltningen udarbejder budget og program for studieturen, som forelægges udvalget i efteråret 2024.

## Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget godkender, at temaet for studieturen bliver ”Fremtidens beskæftigelses- og integrationsindsats”, og
2. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget godkender, at destinationen for studieturen bliver Jylland.

## Relateret behandling

Økonomiudvalget 16.08.22, punkt 2

Økonomiudvalget 16.08.22, punkt 2

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 02.11.2022, punkt 2

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 04.10.2023, punkt 3

## Punkt 4: Præsentation af måltal på beskæftigelsesområdet

23-152837-00.00.00-A00

### Beslutning

Ad 1. Drøftet.

Ad 2. Tiltrådt.

### Sagsfremstilling

#### Resumé

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede 06.12.2023, punkt 5, at afskaffe den årlige beskæftigelsesplan, og at forvaltningen i stedet halvårligt præsenterer udvalget for centrale måltal på området.

Under dette dagsordenspunkt præsenteres Beskæftigelses- og Integrationsudvalget gennem et mundtligt oplæg for forvaltningens bud på, hvilke centrale måltal der vil blive fulgt. Udvalget drøfter i forlængelse heraf måltallene, og hvorvidt det er de eller andre beskæftigelsesmål, som udvalget ønsker at følge.

Det mundtlige oplæg præsenteres af Beskæftigelses- og Socialchef Merete Jørgensen, og slides fra præsentationen vedlægges referat af mødet.

#### Baggrund

Med henblik på at forenkle de statslige krav til kommunernes administration blev det med "Anden delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen" fra juni 2022 aftalt at afskaffe kravet om, at kommunerne årligt skal udarbejde en beskæftigelsesplan. Ændringen trådte i kraft i marts 2023 og medførte en reduktion af den kommunale serviceramme.

Gladsaxe Kommune har effektueret den økonomiske besparelse i driften, og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget besluttede på udvalgmøde 06.12.2023, punkt 5, at der ikke længere skulle udarbejdes en beskæftigelsesplan i Gladsaxe Kommune. Beslutningen passer godt sammen med kommunens ambitioner om afbureaukratisering og mindre administration.

Det er fortsat ønsket, at der skal være en tæt dialog om udviklingen på beskæftigelsesområdet mellem Beskæftigelses- og Integrationsudvalget og Social- og Sundhedsforvaltningen, så udvalget er godt inddraget i status og prioriteringer. Det blev derfor besluttet at gennemføre halvårlige præsentationer af centrale måltal på området. Hvis udvalget ønsker at få specifikke emner uddybet, kan det med fordel ske i forbindelse med en af de løbende temadrøftelser i udvalget, jf. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.12.2023, punkt 4.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vil fortsat fast og særskilt få forelagt kvartalsvise budgetopfølgninger, hvor fokus er budget og ikke målopfølgning.

Nyt målopfølgningskoncept

Social- og Sundhedsforvaltningen foreslår, at den halvårige opfølgning kommer til at ske med afsæt i både nationale og lokalpolitiske mål. De data, der anvendes i præsentationen, vil, så vidt det er muligt, blive baseret på Beskæftigelsesministeriets opgørelser, så der er mulighed for at sammenligne data på tværs af kommuner, og så udvalget følger de samme tal som Beskæftigelsesministeriet. Det er forvaltningens vurdering, at de foreslåede indikatorer afspejler kommunens fokus og ambitioner på beskæftigelsesområdet.

Præsentationen indeholder 13 mål, som kan inddeles under nedenstående overskrifter.

Beskæftigelsesministeriets centrale opfølgningspunkter:

1. Lovkrav til samtaler (de første 6 måneders ledighed)
2. Lovkrav til tilbud (de første 6 måneders ledighed)
3. Beskæftigelsesministeriets benchmark (antal borgere på offentlig forsørgelse)
4. Fokusmål om samtaler til langtidsledige
5. Fokusmål om tilbud til langtidsledige

Beskæftigelsesministerens mål 2024:

6. Alle ledige skal have en værdig sagsbehandling
7. Flere ledige skal opkvalificeres
8. Flere flygtninge og familiesammenførte skal være selvforsørgende
9. Flere personer med handicap skal i beskæftigelse
10. Virksomhederne skal sikres den nødvendige og kvalificerede arbejdskraft

Gladsaxestrategiens mål, som ikke dækkes af ovenstående:

11. Færre unge på offentlig forsørgelse
12. En mere effektiv beskæftigelsesindsats
13. Færre på langvarig forsørgelse

## **Indstilling**

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at udvalget drøfter de præsenterede måltal, og
2. at udvalget godkender sammensætningen af de præsenterede måltal.

## **Deltager i sagens behandling**

Beskæftigelses- og Socialchef Merete Jørgensen

## **Relateret behandling**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.12.2023, punkt 4

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.12.2023, punkt 5

## **Bilag**

Bilag 1. Nyt målopfølgningskoncept

## **Punkt 5: Endelig afrapportering på genberegning og efterbetaling af fleksløntilskud**

22-159041-00.00.00-A00

### **Beslutning**

Sagen blev forelagt til orientering.

### **Sagsfremstilling**

#### Resumé

Der er foretaget efterbetaling til borgere, som på grund af fejl i beregningen af deres fleksløntilskud tidligere har fået for lidt udbetalt. Alle efterbetalinger til borgerne fandt sted inden 01.12.2023. Sagens karakter har betydet, at både Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering og mange andre kommuner har henvendt sig til forvaltningen i forlængelse af pressemeddelelsen af 04.10.2023. Sagen forelægges til orientering som oplyst i sagen til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 04.10.2023, punkt 1.

#### Sagen

Gladsaxe Kommune har ved en intern gennemgang fundet fejl i beregningen af borgernes udbetalte fleksløntilskud siden 01.01.2013, jf. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 04.10.2023, punkt 1. Der er foretaget genberegning af i alt 773 sager og foretaget efterbetaling i 367 af disse.

Der er efterbetalt i alt 3.751.860,18 kr. til borgerne i forbindelse med genberegningen. Alle efterbetalingerne er foretaget inden 01.12.2023. Til orientering kan det oplyses, at 316 borgere har fået for meget udbetalt over årene. Disse beløb skal ikke tilbagebetales, jf. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 04.10.2023, punkt 1.

I forhold til afdøde borgere foregår fortsat et arbejde med at oplyse bobestyrer af både åbne og lukkede bo om beløbet til efterbetaling. Det drejer sig om 17 afdøde borgere.

Der blev i forbindelse med efterbetalingerne oprettet en hotline i Jobcentret, som kunne tage imod spørgsmål fra borgerne. Hotlinen blev lukket med udgangen af december, fordi der ikke længere kom henvendelser til den. Der har siden opstarten af hotlinen været ca. 60 relevante henvendelser fra borgere, oftest med spørgsmål om, hvorvidt de var blandt dem, der skal have penge efterbetalt, eller hvordan efterbetalingen påvirker andre ydelser og skattebetalingen.

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, STAR, under Beskæftigelsesministeriet har henvendt sig for at få en beskrivelse af de fejl, der blev fundet i beregningerne, og for at sikre, at der sker korrekt berigtigelse af den statsrefusion, som kommunen har indhentet på tidligere fejlagtige udbetalinger af fleksløntilskud. Forvaltningen samarbejder med styrelsen for at sikre fuld gennemsigtighed og teknisk korrekt indberetning af berigtigelserne.

Endelig har flere kommuner kontaktet forvaltningen med spørgsmål om sagen og kommunens håndtering af den. På baggrund af de mange henvendelser blev der i december 2023 afholdt et webinar med deltagelse af over 50 kommuner, hvor forvaltningen redegjorde for sagen og besvarede spørgsmål.

### **Indstilling**

Social- og Sundhedsforvaltningen forlægger sagen til orientering.

## **Relateret behandling**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 04.10.2023, punkt 1.

# Punkt 6: Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen, 3. kvartal 2023

23-53-27.00.00-A26

## Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

## Sagsfremstilling

### Resumé

I denne udvalgssag forelægger Social- og Sundhedsforvaltningen og Børne- og Kulturforvaltningen afrapportering af klagesager for 3. kvartal 2023. Ankestyrelsen afgjorde i alt 51 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 3. kvartal 2023, hvoraf 67 procent blev stadfæstet, 8 procent blev ændret og 25 procent blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 33 procent, hvilket er lidt højere end landsgennemsnittet på 30 procent.

### Baggrund

De fælles retningslinjer for afrapportering af klagesager blev besluttet i Økonomiudvalget 04.05.2021, punkt 12. I Bilag 1 er en tidsplan for de kvartalsvise politiske afrapporteringer.

Klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser, fx Klagenævnet for Specialundervisningen og Folketingets Ombudsmand, opgøres kun årligt i forbindelse med den samlede afrapportering af 1.-4. kvartal.

### Afrapportering af klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 3. kvartal 2023

I Bilag 2 er vedlagt et samlet overblik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 3. kvartal 2023 på beskæftigelses- og socialområdet. Klagesagerne er opdelt på lovparagraffer og fagudvalg.

I afrapporteringen henvises til fire forskellige kategorier af afgørelser:

- Stadfæstet betyder, at Ankestyrelsen er enig i kommunens afgørelse. Der sker ingen ændringer for borgeren, der har klaget.
- Ændret betyder, at Ankestyrelsen ændrer kommunens afgørelse.
- Hjemvist betyder, at kommunen skal genbehandle sagen og afgøre den på ny. Eksempelvis fordi sagen ikke har været tilstrækkelig oplyst.
- Omgjorte sager er en samlebetegnelse, der henviser til det samlede antal ændrede og hjemviste sager.
- Omgørelsesprocent er en opgørelse over antallet af omgjorte sager (ændrede og hjemviste) sammenholdt med det totale antal af klagesager behandlet i Ankestyrelsen i perioden. Det er centralt at bemærke, at omgørelsesprocenten ikke er udtryk for, hvor stor en andel af den samlede mængde afgørelser truffet i forvaltningen i perioden, der bliver omgjort, men alene forholder sig til omfanget af klager sendt til behandling i Ankestyrelsen.

Som det fremgår af Bilag 2, afgjorde Ankestyrelsen i alt 51 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 3. kvartal 2023, hvoraf 34 (67 procent) blev stadfæstet, 4 (8 procent) blev ændret og 13 (25 procent) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 33 procent, hvilket er lidt højere end landsgennemsnittet på 30 procent.

Klagesager på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område

På Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område afgjorde Ankestyrelsen i alt 26 klagesager i 3. kvartal 2023, hvoraf 21 (81 procent) blev stadfæstet, 2 (8 procent) blev ændret, og 3 (11 procent) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 19 procent.

I Bilag 3 er vedlagt et overblik over ændrede og hjemviste klagesager på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område med en kort beskrivelse af hver sag.

Som det blev beskrevet i både afrapporteringen af klagesager for 1.-2. kvartal 2023 og den samlede afrapportering for 2022 (hhv. Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 04.10.2023, punkt 4, og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 02.05.2023, punkt 3) har Social- og Sundhedsforvaltningen iværksat en række tiltag for at nedbringe antallet af omgjorte klagesager på særligt sanktionsområdet. Dette fordi der i 2022 var en stor del af de omgjorte klagesager på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område, der omhandlede netop sanktioner.

Siden har antallet af omgjorte klagesager vedrørende sanktioner været faldende. I 2022 var omgørelsesprocenten for klagesager vedr. sanktioner 29 procent., i 1.-2. kvartal 2023 var den 19 procent og i 3. kvartal 2023 har der ikke været nogen omgjorte sager på området.

### Kvalitetssikring af klagesager

Forvaltningen anvender generelt forskellige tiltag i kvalitetssikring af afgørelser og klagesager:

- Sagsbehandler går i dialog med borgeren, så der er klarhed over, hvad det præcist er, borgeren gerne vil klage over.
- Når en borger klager, behandles klagen ofte af en anden sagsbehandler, så sagen ses med 'friske øjne', og sagerne kvalitetssikres til sidst af en leder eller medarbejder med særlig juridisk indsigt.
- Der følges årligt op på borgerrådgiverens anbefalinger til kommunen. Derudover inddrages borgerrådgiveren i borgersager, hvor samarbejdet er særligt komplekst eller udfordret.
- Kommunens jurister inddrages og tages med på råd i særligt komplekse sager.
- Myndighedsafdelingerne i kommunen har løbende dialog med Ankestyrelsen om relevante ændrede og hjemviste sager for at få uddybet Ankestyrelsens afgørelser og sikre læring af sagerne.
- Sagsbehandlerne uddannes løbende i principper for, hvordan 'den gode afgørelse' træffes og deltager i kurser om retssikkerhed, forvaltningsret og metoden 'Styrket Borgerkontakt'. I undervisningen bliver der uddraget viden af hver enkelt afgørelse fra Ankestyrelsen.
- Hvert kvartal foretages et fagligt tilsyn med myndighedsopgaverne med henblik på at understøtte, at afgørelserne er korrekte, og at sagsbehandlingstider overholdes.

## Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

## Relateret behandling

Økonomiudvalget 04.05.2021, punkt 12

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 02.05.2023, punkt 3

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 04.10.2023, punkt 4

## Bilag

Bilag 1. Tidsplan for politisk behandling

Bilag 2. Overblik over klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen, 3. kvartal 2023

Bilag 3. Overblik over omgjorte klagesager på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område, 3. kvartal 2023

## **Punkt 7: Mundtlige meddelelser**

21-1-00.22.00-P35

### **Meddelelse**

Ingen.

## **Punkt 8: Lukket: Mundtlige meddelelser**

21-1-00.22.00-P35

## **Punkt 9: Godkendelse**

21-1-00.22.00-P35

### **Beslutning**

Godkendt.