REFERAT Psykiatri- og Handicapudvalget 2026-2029 d. 06-05-2026

Mødedato	Onsdag d. 06. maj 2026 kl. 16:30
Mødested	2608, Gladsaxeværelset
Mødedeltagere	Henrik Sørensen (C), Michael Dorph Jensen (Ø), Claus Staal (B), Mette Eikelund (F), Ricco Clausen (V), Linda Gade (O), Katrine Skov (A), Calle Greisholm (A), Lene Svendborg (L)

Indholdsfortegnelse

Opfølgning på nye hovedregler for boligsocial anvisning 3
Politisk repræsentation i beboer- og pårørenderåd på handicap- og psykiatriområdet 4
Mødeplan for 2027 6
Mødeplan for 2028 7
Mødeplan for 2029 8
Introduktion til faglig kvalitetsudvikling, klagesager og samarbejde med borgerrådgiveren 9
Afrapportering af klagesager fra Ankestyrelsen for 2025 11
Lukket: Temadrøftelse om Psykiatri- og Handicapudvalgets Budget for 2027-2030 15
Mundtlige meddelelser 16
Lukket: Mundtlige meddelelser 17
Godkendelse 18

Punkt 1: Opfølgning på nye hovedregler for boligsocial anvisning

25-2-27.00.00-P22

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at forslag til rammer for opfølgning på nye hovedregler for den boligsociale anvisning i Gladsaxe Kommune godkendes.

Beslutning

Tiltrådt.

Gennemgang af sagen

Resumé

Psykiatri- og Handicapudvalget godkendte 04.02.2026 nye hovedregler for boligsocial anvisning i Gladsaxe Kommune. I forbindelse med godkendelsen bad udvalget om, at forvaltningen skulle vende tilbage med en sag om hvorledes området kan følges på årlig basis. Forvaltningen fremlægger i denne sag forslag til ramme for opfølgning på de nye hovedregler for boligsocial anvisning i Gladsaxe Kommune.

Sagen foreligges til godkendelse.

Baggrund
Psykiatri- og Handicapudvalget blev på møde d. 04.02.2026 forelagt nye hovedregler for boligsocial anvisning i Gladsaxe Kommune. I tråd med Ankestyrelsens generelle udtalelse fra september 2025 betyder de nye hovedregler, at der ikke opstilles kriterier, der kan begrænse visse borgere i at søge om boligsocial anvisning. I stedet foretages en konkret og individuel vurdering på baggrund af følgende to kriterier:

- Du har bopæl eller sædvanligt ophold i Gladsaxe Kommune, og
- Du har et påtrængende boligsocialt behov.

I forbindelse med godkendelse af de ny hovedregler, bad udvalget forvaltningen om at vende tilbage med en sag der beskriver, hvordan området kan følges på årlig basis. I denne sag foreslår forvaltningen en ramme for, hvordan området kan følges på årlig basis med udgangspunkt i tilgængelige data samt kvalitativ tilbagemelding vedr. den boligsociale anvisning.

Forslag til ramme for opfølgning
Forvaltningen foreslår, at opfølgningen tager udgangspunkt i det data, Akutboligformidlingen allerede indsamler i dag. Dette vil også give mulighed for at sammenligne med data fra tidligere år, hvor de tidligere kriterier var gældende.

Opfølgningen vil derfor tage udgangspunkt i:
- Antal ansøgninger og afslag
- Antal boliganvisninger
- Antal modtagne boliger
- Antal returnerede boliger

Det foreslås desuden at supplere disse data med en kvalitativ opfølgning. Det kan for eksempel være udvikling inden for de borgergrupper, de nye hovedregler forventes at have en særlig betydning for, fx borgere med samlivsophør, borgere der bor i midlertidige boliger samt særligt udsatte borgere, der kommer fra hjemløshed. Den kvalitative opfølgning vil desuden have fokus på, hvordan der i praksis arbejdes med de nye hovedregler i Akutboligformidlingen, herunder ressourcetrækket.

Den første sag om opfølgning på de nye hovedregler for boligsocial anvisning forventes fremlagt for Psykiatri- og Handicapudvalget i 1. kvartal 2027.

Relateret behandling

Psykiatri- og Handicapudvalget 04.02.2026, punkt 1

Punkt 2: Politisk repræsentation i beboer- og pårørenderåd på handicap- og psykiatriområdet

26-37-00.15.00-A21

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at Psykiatri- og Handicapudvalget tager stilling til om, der skal genindføres politisk deltagelse i borger- og pårørenderådet for botilbuddene med døgndækning under Gladsaxe Handicaptilbud, og
2. at Psykiatri- og Handicapudvalget godkender, at dialogmødet fortsætter i sin nuværende kadence hvert andet år.

Beslutning

Ad 1. at:
Udvalget besluttede, at der fremover deltager et medlem fra Byrådet i beboer- og pårørenderådet for botilbuddene med døgndækning under Gladsaxe Handicaptilbud.

Ad 2. at:
Tiltrådt.

Gennemgang af sagen

Resumé

Sagen forelægges med henblik på drøftelse og beslutning om, hvorvidt der skal være politisk repræsentation i borger- og pårørenderådet for botilbuddene med døgndækning under Gladsaxe Handicaptilbud. Der har tidligere været politisk repræsentation i bruger- og pårørenderåd på det specialiserede voksenområdet, men dette ophørte i 2018 og blev i stedet erstattet af årlige dialogmøder mellem politikerne, borger- og pårørenderådet samt brugerrådene fra det specialiserede voksenområde. I 2023 blev det blev besluttet, at dialogmøderne kun skulle afholdes hvert andet år.

Udvalget skal tage stilling til om, der skal være politisk repræsentation i borger- og pårørenderådet for botilbuddene med døgndækning under Gladsaxe Handicaptilbud igen.

Baggrund

Byrådet godkendte 28.02.2018, punkt 18, at der skulle afholdes et årligt dialogmøde mellem Byrådet og borger- og pårørenderådet for botilbuddene med døgndækning under Gladsaxe Handicaptilbud. Økonomiudvalget anbefalede 30.05.2023, punkt 10, at nedjustere mødeaktiviteten for medlemmer af Byrådet i forbindelse med visse udvalg og nævn som led i en generel tilpasning af byrådsmedlemmernes arbejdsvilkår og opgavemængde. Som følge heraf blev dialogmødet ændret til at blive afholdt hvert andet år, og ansvaret blev flyttet fra Byrådet til Psykiatri- og Handicapudvalget.

Udover borger- og pårørenderådet i Gladsaxe Handicaptilbud deltager brugerråd fra samværstilbuddet Carlshuse, Kellers Klub, De Frivilliges Hus og botilbuddet Nybrogård i dialogmødet med Psykiatri- og Handicapudvalget.

Rammevedtægterne for borger- og pårørenderådet blev senest revideret i 2021. Gældende vedtægter fremgår af bilag 1.

Borger- og pårørenderådet for botilbuddene med døgndækket i dag

Borger- og pårørenderådet er et fælles råd for kommunens botilbud med døgndækning, som i dag dækker Gladsaxe Handicaptilbud hvor botilbuddene på Kellersvej og Catrinegården hører under. Rådet giver beboere, pårørende, medarbejdere og ledelse mulighed for dialog, indflydelse og drøftelse af lokale aktiviteter, rammer og beslutninger.

Rådets hovedopgave er at repræsentere beboeres og pårørendes interesser og skabe tæt dialog mellem disse, ledelsen og kommunen.

Rådet består af repræsentanter for borgere, pårørende, medarbejdere og daglig ledelse. Valgperioden er to år, og rådet holder som udgangspunkt fire årlige møder.

Overvejelser om genindførelse af politisk deltagelse i borger- og pårørenderådet

Forvaltningen forelægger sagen med henblik på udvalgets drøftelse af, om den nuværende ordning skal fastholdes, eller om politisk deltagelse i borger- og pårørenderådet skal genindføres.

Hvis udvalget vælger at genindføre politisk deltagelse, anbefales det, at det nuværende dialogmøde hvert andet år fortsætter som hidtil. Det skyldes, at brugerrådene fra de øvrige tilbud på det specialiserede voksenområde deltager i dialogmødet og ved at fastholde dialogmødet sikres, at alle brugerråd fortsat har en direkte dialog med politikerne.

Videre proces

Hvis udvalget beslutter at genindføre politisk deltagelse i rådet, udarbejder forvaltningen forslag til nye vedtægter. Forslaget sendes i høring hos borger- og pårørenderådet og Handicaprådet, inden der træffes endelig beslutning i udvalget.

Relateret behandling

Byrådet, 28.02.2018, punkt 18

Økonomiudvalget 30.05.2023, punkt 10

Bilag

Bilag 1: Vedtægter

Punkt 3: Mødeplan for 2027

25-2-00.22.00-P35

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at mødeplan for 2027 godkendes.

Beslutning

Tiltrådt.

Gennemgang af sagen

Økonomiudvalget har 03.03.2026, punkt 4, godkendt mødeplan for 2027.

Under hensyn til muligheden for fremtidig planlægning, foreslås foreløbig mødeplan for 2027 godkendt allerede nu. Denne sag omhandler udvalgets møder i 2027. Visualisering af mulig mødeplan for Byråd og alle udvalg er vedhæftet som bilag 1.

Psykiatri- og Handicapudvalgets møder afholdes som udgangspunkt onsdage kl. 16.30, bortset fra ét møde (*).

Følgende mødedage foreslås:

06.01.2027

03.02.2027

03.03.2027

07.04.2027

05.05.2027

02.06.2027

06.09.2027*

29.09.2027

03.11.2027

01.12.2027

Når udvalget har godkendt møderækken for 2027, indkalder forvaltningen udvalgets medlemmer elektronisk.

Relateret behandling

Økonomiudvalget 03.03.2026, punkt 4

Bilag

Bilag 1: Kalenderudkast 2027

Punkt 4: Mødeplan for 2028

25-2-00.22.00-P35

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at mødeplan for 2028 godkendes.

Beslutning

Tiltrådt.

Gennemgang af sagen

Økonomiudvalget har 03.03.2026, punkt 5, godkendt mødeplan for 2028.

Under hensyn til muligheden for fremtidig planlægning, foreslås foreløbig mødeplan for 2028 godkendt allerede nu. Denne sag omhandler udvalgets møder i 2028. Visualisering af mulig mødeplan for Byråd og alle udvalg er vedhæftet som bilag 1.

Psykiatri- og Handicapudvalgets møder afholdes som udgangspunkt onsdage kl. 16.30, bortset fra ét møde (*).

Følgende mødedage foreslås:

05.01.2028

02.02.2028

01.03.2028

29.03.2028

03.05.2028

31.05.2028

11.09.2028*

04.10.2028

01.11.2028

06.12.2028

Når udvalget har godkendt møderækken for 2028, indkalder forvaltningen udvalgets medlemmer elektronisk.

Relateret behandling

Økonomiudvalget 03.03.2026, punkt 5

Bilag

Bilag 2: Kalenderudkast 2028

Punkt 5: Mødeplan for 2029

25-2-00.22.00-P35

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at mødeplan for 2029 godkendes.

Beslutning

Tiltrådt.

Gennemgang af sagen

Økonomiudvalget har 03.03.2026, punkt 6, godkendt mødeplan for 2029.

Under hensyn til muligheden for fremtidig planlægning, foreslås foreløbig mødeplan for 2029 godkendt allerede nu. Denne sag omhandler udvalgets møder i 2029. Visualisering af mulig mødeplan for Byråd og alle udvalg er vedhæftet som bilag 1.

Psykiatri- og Handicapudvalgets møder afholdes som udgangspunkt onsdage kl. 16.30, bortset fra ét møde (*).

Følgende mødedage foreslås:

03.01.2029

07.02.2029

07.03.2029

04.04.2029

02.05.2029

30.05.2029

10.09.2029*

03.10.2029

07.11.2029

05.12.2029

Når udvalget har godkendt møderækken for 2029, indkalder forvaltningen udvalgets medlemmer elektronisk.

Relateret behandling

Økonomiudvalget 03.03.2026, punkt 6

Bilag

Bilag 3: Kalenderudkast 2029

Punkt 6: Introduktion til faglig kvalitetsudvikling, klagesager og samarbejde med borgerrådgiveren

26-4-00.13.00-G00

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

Gennemgang af sagen

Resumé

Social- og Sundhedsforvaltningen introducerer med denne sag Psykiatri- og Handicapudvalget til, hvordan forvaltningen arbejder med faglig kvalitetsudvikling i myndighedsafdelingerne på udvalgets område.

Der gives bl.a. et indblik i, hvordan myndighedsafdelingerne, især Handicaprådgivningen, arbejder med ledelsestilsyn, og hvordan de klagesager, som behandles af Ankestyrelsen, håndteres og løbende bruges til læring og kvalitetssikring af sagsbehandlingen.

Der gives desuden en introduktion til forvaltningens samarbejde med borgerrådgiveren.

Sagen ledsages af en præsentation, der er vedlagt som bilag 1 og 2.

Faglig kvalitetsudvikling

Psykiatri- og Handicapudvalget blev på mødet 08.04.2026, punkt 6 introduceret til myndighedsafdelingerne på det specialiserede voksenområde.

Myndighedsafdelingerne i Social- og Sundhedsforvaltningen arbejder løbende med at sikre kvalitet i sagsbehandlingen. Den faglig kvalitetsudvikling sker løbende gennem bl.a. ledelsestilsyn, ekstern revision, kompetenceudvikling af sagsbehandlerne, behandlingen og læring af klagesager samt samarbejdet med borgerrådgiveren.

I denne sag og præsentationen på mødet introduceres Psykiatri- og Handicapudvalget til arbejdet med faglig kvalitetsudvikling på udvalgets område, herunder de forskellige tiltag og metoder, der anvendes.

Arbejdet med klagesagsområdet

Klagesager er en vigtig del af retssikkerheden og kvalitetssikringen af kommunens sagsbehandling. Hvis en borger klager over en afgørelse, genvurderer den ansvarlig myndighedsafdeling først sagen. Hvis afgørelsen fastholdes, sendes sagen videre til Ankestyrelsen, som vurderer, om kommunen har truffet en korrekt afgørelse. Ankestyrelsen kan på baggrund af vurderingen enten stadfæste, hjemvise eller ændre kommunens afgørelse.

Udvalget modtager årligt en samlet politisk afrapportering af klagesager, som viser, hvor mange sager Ankestyrelsen har behandlet fra Gladsaxe Kommune. Psykiatri- og Handicapudvalget forelægges på nærværende møde afrapporteringen af klagesager for 2025.

Samarbejdet med kommunens borgerrådgiver

Borgerrådgiveren har til formål at bistå Gladsaxe Byråd med at sikre retssikkerheden for borgerne i Gladsaxe Kommune og styrke dialogen mellem borger og forvaltning. Borgere kan få hjælp til at forstå et brev eller en afgørelse, få vejledning til at finde vej i den kommunale organisation eller få støtte i klagesager over sagsbehandlingen. Borgerrådgiveren har til opgave at vurdere, om sagsbehandlingen har været juridisk korrekt. Borgerrådgiveren bidrager desuden med generel læring og viden i forvaltningen, som tager afsæt i erfaringer fra de konkrete sager.

Forvaltningen samarbejder løbende med borgerrådgiveren om både konkrete sager samt generel læring og forbedring af praksis, hvilket blandt andet sker med afsæt i anbefalinger fra borgerrådgiverens beretning, som forelægges Byrådet årligt, jf. Byrådet 25.03.2026, punkt 5. I Gladsaxe Kommune er borgerrådgiveren organisatorisk forankret direkte under

Byrådet.

Deltager i sagens behandling

Leder af Handicaprådgivningen Birgitte Hebo Schmidt.

Borgerrådgiver Henrik Bang Nielsen.

Relateret behandling

Byrådet 25.03.2026, punkt 5
Psykiatri- og Handicapudvalget 08.04.2025, punkt 6

Bilag

Bilag 1. Introduktion til faglig kvalitetsudvikling

Bilag 2. Præsentation fra borgerrådgiver

Punkt 7: Afrapportering af klagesager fra Ankestyrelsen for 2025

25-77-27.00.00-A26

Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

Gennemgang af sagen

Resumé

I denne udvalgssag forelægger Social- og Sundhedsforvaltningen den årlige afrapportering af klagesager for 2025.

På Psykiatri- og Handicapudvalgets område afgjorde Ankestyrelsen i alt 80 klagesager i 2025, hvoraf 64 pct. blev stadfæstet, 3 pct. blev ændret og 34 pct. blev hjemvist. Det giver en omgørelsesprocent på 37 pct.

Der er på udvalgets område ikke behandlet sager fra øvrige klageinstanser i 2025.

Baggrund

De fælles retningslinjer for afrapportering af klagesager blev besluttet af Økonomiudvalget 08.10.2024, punkt 12. I bilag 1 er en tidsplan for de politiske afrapporteringer.

Økonomiudvalget besluttede at ændre kadencen for afrapportering af klagesager fra fire til én gang årligt i Social- og Sundhedsforvaltningen. For Børne- og Kulturudvalget besluttede Økonomiudvalget, at kadencen for afrapportering ændres fra fire til to gange årligt de næste to år, hvorefter der skal tages stilling til den fremtidige kadence.

Psykiatri- og Handicapudvalget forelægges i denne sag den årlige afrapportering af klager fra Ankestyrelsen og klager fra øvrige eksterne klageinstanser.

Der er på Psykiatri- og Handicapudvalgets område i 2025 ikke behandlet sager fra øvrige klageinstanser, herunder Folketingets Ombudsmand, Klagenævn for Specialundervisning eller Styrelsen for Patientklager.

Afrapportering af klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 2025

I bilag 2 er vedlagt et samlet overblik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 2025 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 320 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 2025, hvoraf 231 (72 pct.) blev stadfæstet, 20 (6 pct.) blev ændret og 69 (22 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 28 pct., hvilket ligger under landsgennemsnittet på 32 pct.

Klagesager behandlet af Ankestyrelsen på Psykiatri- og Handicapudvalgets område i 2025

På Psykiatri- og Handicapudvalgets område var der i alt 80 klagesager i 2025, hvoraf 51 (64 pct.) blev stadfæstet, 2 (3 pct.) blev ændret og 27 (34 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 37 pct. Til sammenligning var omgørelsesprocenterne 22 pct. i 2024 og 38 pct. i 2023.

I bilag 3 er vedlagt et overblik over de 29 ændrede og hjemviste klagesager fra 2025 på Psykiatri- og Handicapudvalgets område med en kort beskrivelse af hver sag.

Nedenfor uddybes de forskellige lovområder under Psykiatri- og Handicapudvalget.

Klagesager efter lov om social pension

For lov om social pension blev der i 2025 behandlet 4 sager om økonomisk tilskud i form af personligt tillæg og helbredstillæg til pensionister. Tre af sagerne blev stadfæstet, mens én blev hjemvist, fordi Ankestyrelsen vurderede, at borgeren på grund af sin funktionsnedsættelse skulle have beskikket en værge, før sagen kunne behandles.

Klagesager efter aktivloven

På aktivlovens område har Ankestyrelsen i 2025 i alt behandlet 40 sager om økonomisk hjælp i form af enkeltydelser til borgere, der ikke selv har midlerne til at afholde udgifterne. Heraf blev 29 sager stadfæstet, 2 sager blev ændret og 9 blev hjemvist. Der er en stigning fra 2024, hvor Ankestyrelsen behandlede 26 sager om enkeltydelser, og 3 af disse blev hjemvist.

De hjemviste sager i 2025 vedrører både økonomisk hjælp til enkeltydelser efter § 81 fx husleje og hjælp til overlevelse samt økonomisk hjælp til sygebehandling efter § 82, herunder tandbehandling og psykologbehandling. Ankestyrelsen hjemviser typisk sagerne, fordi de vurderer, at sagerne ikke er tilstrækkelig oplyst. Borgerservice og Ydelsesenheden har stort fokus på at lære af Ankestyrelsens afgørelser og har i 2025 præciseret flere arbejdsgange på baggrund af de konkrete sager.

Antallet af klagesager skal samtidig ses i lyset af de mange afgørelser, der træffes på området. I 2025 traf Gladsaxe Kommune cirka 700 afgørelser om enkeltydelser.

Klagesager efter serviceloven

På servicelovens område under Psykiatri- og Handicapudvalget har Ankestyrelsen i alt behandlet 36 sager i 2025, heraf blev 19 sager stadfæstet og 17 blev hjemvist. Til sammenligning behandlede Ankestyrelsen i 2024 i alt 22 klagesager efter serviceloven, hvoraf 6 blev hjemvist.

I 2025 ses især en stigning i klager efter servicelovens § 100 om dækning af merudgifter. Stigningen skyldes primært, at flere borgere har fået afslag. Der var i alt 15 klagesager, hvoraf 9 blev hjemvist af Ankestyrelsen. Der er forskellige årsager til og læring af de hjemviste sager om merudgifter, men nogle fejl går igen. I fire sager fik borgeren afslag, fordi kommunen henviste til, at borgeren kunne søge enkelttilskud til medicin via egen læge. Sagerne blev bl.a. hjemvist, fordi kommunen ikke havde dokumenteret, at lægen faktisk havde søgt dette tilskud. Handicaprådgivningen tilrettede deres praksis for indhentelse af dokumentationen på baggrund af den første hjemviste sag. Men da kommunen ikke kan trække afgørelser tilbage, når de er indsendt til Ankestyrelsen, måtte Handicaprådgivningen afvente hjemvisningen af de tre øvrige sager. To andre sager om merudgifter til el-ladcykel og elcykel blev hjemvist, fordi forvaltningen desværre ikke havde været opmærksom på, at en principmeddelelse fra Ankestyrelsen om merudgifter på børneområdet også gælder for voksne.

Pr. 01.09.2025 trådte en lovændring i kraft for servicelovens § 100, hvor betegnelsen merudgiftsydelse blev ændret til kompensationsydelse. Samtidig blev der indført et ensartet og forenklet udmålingssystem for både børn og voksne, herunder nye beløbsgrænser, så reglerne bliver lettere at administrere for borgere og kommuner. Personkredsen (målgruppen) er uændret. For sager om merudgifter, der er hjemvist fra Ankestyrelsen efter 01.09.2025, træffer kommunen ved den nye behandling også afgørelse efter de nye regler om kompensationsydelse. I sager, hvor borgeren får bevilget ydelsen, udbetales tilskuddet med tilbagevirkende kraft fra ansøgningstidspunktet.

De øvrige hjemviste sager i 2025 vedrører bl.a. afslag på socialpædagogisk ledsagelse til selvvalgte aktiviteter samt afslag på midlertidigt botilbud. Som i tidligere år ses et gennemgående mønster, hvor Ankestyrelsen hjemviser sager, fordi den faglige vurdering ikke er tilstrækkeligt underbygget af faktuelle oplysninger. Der arbejdes fortsat systematisk på at sikre, at sagerne oplyses i den detaljeringsgrad, Ankestyrelsen kræver. I en af de hjemviste sager, hvor borgeren fik afslag på midlertidigt botilbud, men blev bevilget socialpædagogisk støtte i egen bolig, udarbejdede Handicaprådgivningen eksempelvis et ugeskema, der visualiserede, hvordan borgerens støttebehov kunne kompenseres i egen bolig. Ankestyrelsen stadfæstede den nye afgørelse, og denne dokumentationsmetode vil fremover blive anvendt i lignende sager.

På Psykiatri- og Handicapudvalgets område var der i 2024 få hjemviste klagesager efter serviceloven, og der er gennem flere år, arbejdet målrettet med at nedbringe antallet af omgjorte klagesager. Forvaltningen er derfor meget opmærksom på, at Handicaprådgivningen særligt i 2. halvår 2025 har oplevet en stigning i hjemviste sager. Handicaprådgivningen ser bl.a. flere eksempler på, at Ankestyrelsen hjemviser sager på baggrund af forhold, der i tidligere lignende sager er blevet stadfæstet. Det er det samme klagesagsteam med erfarne sagsbehandlere og socialfaglige konsulenter, der har behandlet og kvalitetssikret alle klagesager gennem de seneste år.

Det er ikke kun Gladsaxe, men også andre kommuner, der i 2025 har oplevet en stigning i hjemviste klagesager, hvilket bl.a. drøftes i tværkommunale netværk og med KL. Udviklingen afspejles i høje omgørelsesprocenter for serviceloven. Gladsaxe havde i 2025 en omgørelsesprocent på 47 pct. på Psykiatri- og Handicapudvalgets område, hvilket dog var lavere end landsgennemsnittet på 55 pct.

Forvaltningen følger udviklingen i klagesager tæt og iværksætter løbende målrettede tiltag på områder med høje omgørelsesprocenter. Som følge af stigningen i hjemvisninger efter serviceloven er der i 2026 planlagt et forløb med jurister fra Byrådssekretariatet med fokus på juridisk metode og læring af de hjemviste sager med henblik på at nedbringe antallet af hjemvinger.

I oktober og november 2025 gennemførte en jurist fra Byrådssekretariatet også et undervisningsforløb for sagsbehandlerne med fokus på bl.a. retskilder, juridisk informationssøgning og sagsoplysning.

Fokus på læring og kvalitetssikring af klagesager

Udover målrettede tiltag på områder med højere omgørelsesprocenter anvender forvaltningerne generelt forskellige tiltag i kvalitetssikring af afgørelser og klagesager.

Det gælder følgende procedurer:

- 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 oplæres løbende i principper for, hvordan den gode afgørelse træffes og deltager i kompetenceudvikling om bl.a. retssikkerhed, forvaltningsret og metoden 'Styrket Borgerkontakt'. På personalemøder er der fokus på læring af Ankestyrelsens afgørelser og principmeddelelser.
- Der foretages løbende fagligt tilsyn med myndighedsopgaverne med henblik på at understøtte, at afgørelserne er korrekte og sagsbehandlingstider overholdes.

Punktet blev indledt med et rammesættende oplæg, jf. bilag 4.

Deltager i sagens behandling

Merete Jørgensen, chef for Borgerservice, Unge og Beskæftigelse.

Relateret behandling

Økonomiudvalget 08.10.2024, punkt 12

Byrådet 26.11.2025, punkt 7

Psykiatri- og Handicapudvalget 30.04.2025, punkt 6

Bilag

Bilag 1: Tidsplan for politiske afrapporteringer

Bilag 2: Overblik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 2025

Bilag 3: Oversigt over omgjorte klagesager på Psykiatri- og Handicapudvalgets område i 2025

Bilag 4. Præsentation

Punkt 8: Lukket: Temadrøftelse om Psykiatri- og Handicapudvalgets Budget for 2027-2030

25-2-00.01.00-P10

Punkt 9: Mundtlige meddelelser

25-30-00.22.04-P35

Meddelelse

Ingen.

Punkt 10: Lukket: Mundtlige meddelelser

25-30-00.22.04-P35

Punkt 11: Godkendelse

25-30-00.22.04-P35

Beslutning

Godkendt.