

# **REFERAT Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 2022-2025 d. 06-05-2024**

**Mødedato** Mandag d. 06. maj 2024 kl. 19:00

**Mødested** 2608 - Gladsaxeværrelset

## Indholdsfortegnelse

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Borgerinddragelse på integrationsområdet, temadrøftelse om 2. temamøde 2024.....                 | 3  |
| Lukket: Temadrøftelse om Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets budget for 2025-28.....        | 5  |
| Borgerinddragelse på integrationsområdet, opfølgning på 1. temamøde 2023.....                    | 6  |
| Orientering om status på indsatsen for fordrevne fra Ukraine.....                                | 8  |
| Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen | 14 |
| Mundtlige meddelelser.....                                                                       | 17 |
| Lukket: Mundtlige meddelelser .....                                                              | 18 |
| Godkendelse.....                                                                                 | 19 |

# Punkt 1: Borgerinddragelse på integrationsområdet, temadrøftelse om 2. temamøde 2024

22-28-15.00.00-P20

## Beslutning

Tiltrædt.

Der var afbud fra Ole Skrald og Suleman Naim.

## Sagsfremstilling

Resumé

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget skal drøfte og beslutte, hvilket overordnet tema næsts temamøde med borgere på integrationsområdet skal centreres om. Social- og Sundhedsforvaltningen foreslår, at temaet bliver arbejdsmarkedet.

Temadrøftelsen indledes med et mundtligt oplæg af konsulenter i Social- og Sundhedsforvaltningen Sara Brun Henriksen og Sille Thuesen. Oplægget er vedlagt som bilag 1.

Temadrøftelse og valg af tema til dette års møde

Gladsaxe Kommune afholder i 2024 et temamøde på integrationsområdet, hvor borgere inviteres til at dele erfaringer og indsigter, som kan understøtte kommunens arbejde og Byrådets politik. For at sætte rammen for det kommende arbejde skal Beskæftigelses- og Integrationsudvalget beslutte hvilket tema, som mødet skal centreres om. Næst udvalget har besluttet det overordnede tema, vil den specifikke overskrift efterfølgende blive valgt i samarbejde med borgere i Gladsaxe.

Social- og Sundhedsforvaltningen foreslår, at temaet for det kommende temamøde tager afsæt i borgerens møde med arbejdsmarkedet. Aktuell og kommende lovgivning på beskæftigelsesområdet betyder, at jobcentrenes indsats og samarbejde med borgerne er under forandring. Borgernes perspektiver og oplevelser vil kunne bidrage med indsigter, som forvaltningen kan bruge i arbejdet med at udmønte de tiltag.

Derudover vil valget af dette tema være med til at bidrage til forvaltningens ønske om i endnu højere grad at arbejde med borgerinddragelse på beskæftigelsesområdet, hvilket blandt andet er på programmet for udvalgets studietur til november.

Som led i temadrøftelsen vil udvalget blive præsenteret for centrale data og opmærksomhedspunkter på området, som dels udfolder relevansen af det foreslåede tema og dels beskriver hvilke andre temaer, der ligeledes kunne være relevant at arbejde videre med.

## Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen indstiller,

1. at Beskæftigelses- og Integrationsudvalget vælger temaet "Medarbejdsmarkedet" som den overordnede ramme for temaaftagelsen på integrationsområdet med borgere i 2024.

## **Deltager i sagens behandling**

Sara Brun Henriksen, konsulent i Social- og Sundhedsforvaltningen

Sille Lundfos Hviid Thuesen, konsulent i Social- og Sundhedsforvaltningen

## **Relateret behandling**

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 31.05.2023, punkt 1 og 8

Byrådet 21.06.2023, punkt 7

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.05.2024, punkt 3

## **Bilag**

Bilag 1. Drøftelsesoplæg med centrale data og opmærksomhedspunkter

## **Punkt 2: Lukket: Temadrøftelse om Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets budget for 2025-28**

24-2-00.01.00-P10

## **Punkt 3: Borgerinddragelse på integrationsområdet, opfølgning på 1. temamøde 2023**

22-28-15.00.00-P20

### **Beslutning**

Sagen blev forelagt til orientering.

### **Sagsfremstilling**

#### Resumé

Byrådet besluttede 21.06.2023, at der skulle arbejdes med en ny model for borgerinddragelse på integrationsområdet, som er centreret om et årligt temamøde for borgere. Social- og Sundhedsforvaltningen orienterer med denne sag Beskæftigelses- og Integrationsudvalget om det første temamøde, som blev afholdt 12.11.2023 på Telefonfabrikken under teamet: Minoritetsetniske forældres oplevelse af mødet med skoler og daginstitutioner i Gladsaxe. Udvalget vil blive præsenteret for en opsamling på temamødet, og hvordan indsigter fra temamødet er blevet bragt i spil i Gladsaxe Kommune.

Sagen suppleres med et kort mundtligt oplæg ved Mohammed Sobhie, som deltog i temamødet. Han vil fortælle om sin oplevelse med at deltage i arrangementet.

#### Baggrund for temamødet

Byrådet besluttede 21.06.2023, at der skulle arbejdes med en ny model for borgerinddragelse på integrationsområdet, som er centreret om et årligt temamøde for borgere. Formålet med temamøderne er at inddrage flere stemmer i Byrådets politik og kommunens arbejde og derved få ny viden med henblik på at undersøge, om kommunen kan gøre noget anderledes og bedre. Modellen afprøves i to år (2023 og 2024), hvorefter forvaltningen vil evaluere denne model for borgerinddragelse på integrationsområdet.

#### Opsamling på det første temamøde

Det første temamøde blev afholdt 12.11.2023 på Telefonfabrikken under temaet: Minoritetsetniske forældres oplevelse af mødet med skoler og daginstitutioner i Gladsaxe. Ved arrangementet deltog 17 borgere, to byrådsrepræsentanter, repræsentanter fra Børne- og Kulturforvaltningen, Social- og Sundhedsforvaltningen og den tværgående enhed Social Balance samt tre panelister fra interesseorganisationerne Mino Danmark og Baba.

Temamødet resulterede i en række indsigter, som bl.a. handler om sprogets afgørende betydning for den gode kommunikation og gensidige forståelse. Efter temamødet er indsigterne blevet drøftet med en række interessenter. Det drejer sig bl.a. om:

- Nogle af de borgere, som har deltaget i arbejdet.
- Ledere og medarbejdere på skole- og dagtilbudsområdet.
- Ledere og medarbejdere i den tværgående enhed Social Balance.
- Ledere og medarbejdere i Social- og Sundhedsforvaltningen.

Indsigterne er blevet taget godt imod. De tegner i mange henseender et billede, som de forskellige forvaltninger kan nikke genkendende til, og har givet anledning til, at der nu bliver sat fokus på det. Det sker bl.a. ved, at indsigterne tages op til drøftelse blandt områdeledere på skole- og dagtilbudsområderne. Det er således igangsat et arbejde, som kan føre til ændringer i praksis og/eller nye måder at gribe mødet mellem børn, unge og forældre an på. Bilag 1 viser et overblik over temamødet, samt hvordan indsigterne fra mødet er blevet bragt i spil.

## Foreløbige erfaringer med modellen

De vigtigste erfaringer, som forvaltningen indtil videre har gjort sig i forhold til denne model for borgerinddragelse på integrationsområdet, er:

- At modellen bidrager med kvalitative indsigter og konkrete eksempler, som giver anledning til at problemstillinger og temaer drøftes i de lokale fagområder fx på skoler og dagtilbud.
- At de borgere, som har været med, er positive overfor konceptet og sætter pris på at blive inviteret til at dele deres perspektiver og lyttet til.
- At det er afgørende for modellen, at indsigterne fra temamøderne bliver bragt i spil, og at der kommer noget konkret ud af, at borgerne har delt deres perspektiver.
- At inddragelse af de relevante fagområder for det aktuelle tema er vigtigt for det videre arbejde med at bringe indsigter i spil.
- At arbejdet med temamøderne har et stort ressourcetræk, og særligt rekruttering af borgere til selve arrangementerne kræver en stor indsats.

## Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

## Deltager i sagens behandling

Mohammed Sobhie, borger i Gladsaxe Kommune og deltager i det første temamøde

Sara Brun Henriksen, konsulent i Social- og Sundhedsforvaltningen

Sille Lundfos Hviid Thuesen, konsulent i Social- og Sundhedsforvaltningen

## Relateret behandling

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 31.05.2023, punkt 1 og 8

Byrådet 21.06.2023, punkt 7

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.05.2024, punkt 1

## Bilag

Bilag 1. Opsamling på temamøde 12.11.2023

## Punkt 4: Orientering om status på indsatsen for fordrevne fra Ukraine

22-1-00.17.00-P20

### Beslutning

Sagen blev forelagt til orientering.

### Sagsfremstilling

#### Resumé

I denne sag orienteres Børne- og Undervisningsudvalget 02.05.2024 og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 06.05.2024 om antallet af fordrevne ukrainere i Gladsaxe og deres situation i forhold til midlertidige og permanente boligforhold. Sagen beskriver desuden den aktuelle indsats for at få borgerne i beskæftigelse, herunder de samarbejder og indsatser, der er etableret for eksempel med civilsamfundet. Tilsvarende beskrives situationen for familier, børn og unge i forhold til hverdagen i dagtilbud og skoler.

#### Status på antal fordrevne fra Ukraine i Gladsaxe Kommune

Ukrainere, der får tildelt opholdstilladelse og ankommer til kommunen, kan blive midlertidigt indkvarteret. Ikke alle fordrevne fra Ukraine, som er visiteret til Gladsaxe Kommune, bor og opholder sig dog i kommunen. Flere er udrejst af Danmark eller flyttet til andre kommuner.

#### Antal fordrevne fra Ukraine i Gladsaxe Kommune pr. 25.02.2024

- Der er i alt visiteret 327 fordrevne ukrainere til Gladsaxe Kommune.
- Fordelingen er 79 børn i alderen 0-15 år, 227 borgere i alderen 16-66 år og 21 borgere over pensionsalderen.

Tal opgjort 10.03.2024, Jobindsats.dk

#### Midlertidig indkvartering og kapacitet i Gladsaxe

Pr. 18.03.2024 er der indkvarteret 119 borgere, heraf 34 børn i den midlertidige kommunale indkvartering. Den midlertidige indkvartering af ukrainerne i Gladsaxe er fordelt på de forskellige lokationer, jf. tabel 1 herunder.

Tilstrømningen er svær at forudsige, og i en længere periode er der ikke ankommet nye borgere. I marts måned har kommunen dog modtaget 15 borgere fra Ukraine. Den vekslende tilflytning gør det svært at planlægge kapaciteten, men kommunen følger området tæt.

Tabel 1. Oversigt over den midlertidige indkvartering i Gladsaxe Kommune

| Lokationer           | Antal benyttede værelser | Ledige værelser pr. 18.03.2024 |
|----------------------|--------------------------|--------------------------------|
| Mørkhøj Park Allé    | 28                       | 6                              |
| Gladsaxevej (Hostel) | 15                       | 6                              |
| Valdemars Allé       | 10                       | 3                              |
| Frødings Allé        | 5                        | 0                              |



|                                   |                   |                                                            |
|-----------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------|
| Bagsværd Hovedgade<br>(Højgården) | 9                 | 3                                                          |
| Fremtidsvej                       | 10                | 1                                                          |
| Tobaksvej (Pavillonen)            | Ikke beboet endnu | 11 beboere fra Valdemars Allé flytter ind i løbet af marts |

Tal opgjort i uge 12, 2024

#### Fokus på at forebygge konflikter i den midlertidige indkvartering

Mange af de fordrevne fra Ukraine kæmper med sociale problemer og/eller psykiske udfordringer blandt andet grundet deres oplevelser med krigen. Derfor har der tidligere været en del konflikter i de midlertidige boliger, hvor beboerne bor meget tæt og deler faciliteter. Det skal dog nævnes, at der det sidste halve år generelt har været færre konflikter.

Der er ansat fem integrationskonsulenter netop med det formål at forebygge konflikter i de midlertidige boliger og sikre trivsel og tilgængelighed for beboerne. Integrationskonsulenterne har fokus på beboersammensætningen på de forskellige lokationer for at sikre trivsel for særligt børnefamilier og ældre. For eksempel anvendes Mørkhøj Park Allé primært til familier med børn, og tilsvarende tages der hensyn til andre målgrupper, såsom unge.

Der er en husorden på alle indkvarteringer, som integrationskonsulenterne løbende har dialog med beboerne om og håndhæver ved overtrædelse. En konsekvens kan være, at beboere udsættes af boligen, men dette er kun sket i få tilfælde. Disse borgere er flyttet på herberg eller udrejst.

#### Trivslen i den midlertidige indkvartering er vigtig for børnenes trivsel i dagtilbud og skole

Medarbejderne på dagtilbuds- og skoleområdet oplever, det er vigtigt at have fokus på trivslen i de midlertidige indkvarteringer. Det er oplevelsen, at når der er konflikter i den midlertidige indkvartering, så påvirker det børnenes trivsel i institutioner og skoler. På dagtilbudsområdet er der i de fleste af familierne i større eller mindre grad en særlig indsats i forhold til børnenes trivsel samt et udvidet forældresamarbejde og samarbejde med tværprofessionelle kollegaer, såsom Jobcentrets integrationsteam.

Lærerne og de faglige ledere mødes med integrationskonsulenterne om erfaringer og tiltag i forhold til at fremme elevernes trivsel, og integrationskonsulenterne har fokus på at informere skolen, når forældre har været fysisk i konflikt med hinanden i de midlertidige boliger, hvor en del af familierne er placeret.

#### Kommunens understøttelse af overgangen til permanent bolig

Pr. 18.03.2024 er 66 voksne og 40 børn flyttet ud i 38 permanente boliger anvist af kommunen. Derudover er der kendskab til øvrige 32 ukrainere, som bor i Gladsaxe, men som uden kommunens hjælp har fundet privat indkvartering.

Hensigten er, at den midlertidige indkvartering er for en kortere periode, og at ukrainerne ligesom øvrige nyankomne flygtninge skal flytte i egen bolig. Anvisning til permanent bolig er typisk først en reel mulighed i forbindelse med overgangen til beskæftigelse og dermed en fast månedlig indtægt.

Den kommunale understøttelse af overgangen til permanent bolig er højt prioriteret, men kan være svær, da timing af beskæftigelse og bolig ikke altid går i takt. Allerede tidligt i integrationsforløbet er der fokus på, at målet er at flytte i egen bolig. Der bliver blandt andet afholdt informationsmøder, hvor emner som betaling af husleje og pbs-tilmelding af faste boligudgifter drøftes. Der fremvises boliger, søges om indskudslån, hjælpes med indflytningssyn mv. De fleste borgere, der er flyttet i egen bolig, har klaret overgangen uden de store udfordringer, mens enkelte har haft brug for støtte efterfølgende. Denne indsats indebærer besøg på bopælen af integrationskonsulenterne efter indflytning, samt løbende kontakt, råd og vejledning undervejs.

## Beskæftigelse og integration

Gladsaxe Kommunes integrationsteam arbejder helhedsorienteret og med et stort fokus på den virksomhedsrettede indsats for at hjælpe borgerne ud på arbejdsmarkedet i praktikker, løntilskud og ordinære job blandt andet via et individuelt jobkonsulentforløb.

## Status og resultater på beskæftigelsesområdet

- Jobcenter Gladsaxe har 32 aktivitetsparate og 82 jobparate borgere fra Ukraine.
- 17 af de aktivitetsparate er over 65 år. Der er ikke krav om at tilbyde disse borgere en beskæftigelsesrettet indsats.
- 66 procent af de fordrevne fra Ukraine, der har været visiteret jobparate, er i ordinær beskæftigelse. Det er svarende til 93 personer, som er blevet selvforsørgende.
- Gladsaxe ligger placeret under landsgennemsnittet, som er 79 procent.
- Der er pt. 4 jobparate borgere i løntilskud, mens 11 jobparate borgere er i praktik.

Tal opgjort uge 9, Fasit

## Beskæftigelsesrettede indsatser

Når borgerne er kommet i job, arbejdes der med efterværn under ansættelsen. Jobcentret oplever, at ukrainerne grundet sproglige barrierer, manglende kompetencer eller midlertidige ansættelser ofte vender tilbage til offentlig forsørgelse, men at efterværn kan være med til at forebygge dette.

Der er flere nye initiativer i gang

I januar afholdt Jobcenter Gladsaxe en jobmesse i samarbejde med Lyngby-Taarbæk Kommune, hvor mere end 100 integrationsborgere mødte op for at møde de fremmødte virksomheder.

Derudover er der fokus på at afdække, hvordan Integrationsgrunduddannelsen (IGU) bruges i andre kommuner, og om der er borgere i målgruppen i Gladsaxe Kommune. For de borgere, som har svært ved at finde et ordinært arbejde, eller for eksempel ikke har de sproglige forudsætninger for at påbegynde ordinær uddannelse, kan IGU-ordningen være et effektivt greb.

Ligeledes arbejdes der målrettet på at få etableret et samarbejde med plejesektoren i Gladsaxe Kommune, hvor hensigten er at etablere praktikpladser indenfor køkken, rengøring og plejesektoren, som kan lede til småjob, IGU eller ordinær ansættelse.

## Øvrige integrationsindsatser i de midlertidige boliger

Integrationskonsulenterne afholder "åben rådgivning" hver mandag, hvor de hjælper borgerne med at læse og forstå breve fra offentlige myndigheder, og yder hjælp til at søge om enkeltydelse til for eksempel tandbehandling, indskudslån etc. Medarbejderne vurderer, at denne indsats er helt essentiel i forhold til at hjælpe borgerne med at mestre egen hverdag samt også afhjælpe udfordringer, der kan hindre dem i at påbegynde og varetage et arbejde.

Generelt er der i Integrationsteamet fokus på den tværfaglige indsats i forhold til ukrainerne, og integrationskonsulenterne har udviklet et gruppeforløb, der skal have fokus på borgernes livsmestring, forståelse for det danske samfund og dets muligheder, samt det at etablere bedre rutiner og vaner i forhold til at finde en plads på arbejdsmarkedet. Dette sker i et tæt samarbejde med jobkonsulenter og sagsbehandlere, så borgerne kan komme ud i en praktik i forbindelse med forløbet.

### Samarbejdet med civilsamfund

Gladsaxe Kommune har et godt samarbejde med civilsamfundet, som helt tilbage til modtagelsen af de fordrevne fra Ukraine har ydet en stor aktiv indsats. Kommunen har en velkomstpakke til ukrainske fordrevne, hvor de præsenteres for de frivillige organisationer, som ønsker at støtte ukrainere i Danmark. Der har løbende været mange forskellige typer af aktiviteter, herunder også fokus på børnenes deltagelse i fritidslivet. Integrationen af familierne er også et fokus, og aktuelt arbejdes der på et samarbejde med Dansk Flygtningehjælp for at styrke og udbrede kendskabet til indsatsen "Venskabsfamilier i Gladsaxe". Formålet er at matche ukrainske familier med danske familier, som kan understøtte den gode integration.

### Dagtilbuds- og skoleområdet

De ukrainske børn starter enten i dagtilbud eller modtagerklasser, når de ankommer til Gladsaxe Kommune. Både kommunens dagtilbud og skoler har det seneste år gjort sig flere erfaringer med målgruppen, og oplever generelt en stigende bekymring for en større gruppe af børnene.

De ukrainske børn har mange forskellige baggrunde og derved også forskellige forudsætninger for at indgå i hverdagen i dagtilbud og skoler. Nogle børn har gået i dagtilbud, men i Ukraine passes børn sædvanligvis hjemme indtil de er ca. tre år. Børnene og familierne har også i meget forskellig grad oplevet krigen i Ukraine, hvoraf nogle har mistet både bolig og familiemedlemmer.

Tabel 2. Oversigt over antal børn og unge i dagtilbud og skoletilbud

| Lokation                                                   | Antal                              | Bemærkninger           |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------|
| Dagtilbud                                                  | 14 børn i alderen 1-5 år           | Fordelt på 9 dagtilbud |
| Vadgård Skole (modtageklasser)                             | 28 børn fra 0.-7. klasse           |                        |
| Gladsaxe 10. klasse og Ungdomsskole (GXU) (modtageklasser) | 17 børn og unge i GXU fra 14-18 år |                        |

Generelt har de ukrainske elever en langsommere sproglig og faglig progression

De ukrainske elever er generelt indskrevet i en længere periode end øvrige elever i modtageklasserne. Skolen identificerer flere årsager til den generelt langsommere sproglige og faglige progression, hvor en stor del skyldes højt fravær. Det er en ændring i forhold til den første periode i 2022, hvor de ukrainske elevers fremmøde var mere stabilt.

Forældre fortæller om en manglende motivation, fordi eleverne savner deres venner og familie, og derfor ikke har lyst til at gå i skole. Desuden er der en del elever, der følger onlineundervisning i Ukraine, som er relativ omfattende. Dette medfører, at mange elever er for trætte til at møde i skole om morgenen. Udover fraværsproblematikkerne har en del af eleverne ikke haft veludviklede faglige og sproglige kompetencer med sig fra skolen i Ukraine, hvilket også vanskeliggør udviklingen.

Forældresamarbejdet er godt, men præget af konflikter mellem forældre

Både dagtilbud og skoler oplever, at der generelt er et godt forældresamarbejde med de ukrainske forældre. På Vadgård Skole oplever de, at lærerne i stigende grad bruger mere tid på forældresamarbejde i forhold til store og meget komplekse udfordringer i hjemmene. De oplever også, at forældrene i stigende grad bliver uvenner med andre forældre, og at disse konflikter mellem forældrene har en stor indflydelse på børnenes trivsel. Ofte kommer børnene i konflikt med hinanden i skoletiden på grund af forældrenes konflikter. Derfor er der fokus på at styrke samarbejdet mellem integrationskonsulenterne og de fagprofessionelle i skoler og dagtilbud.

De ældre elever mistrives i stigende grad

På både Gladsaxe Kommunes Ungdomsskole og 10. klasse (GXU) og Vadgård Skole vurderes det, at integrationsopgaven for disse elever er blevet mere kompleks. Erfaringen er, at elever, der er kommet som flygtninge, typisk har brug for en periode på seks måneder til at tilpasse sig deres nye liv i Danmark. Desværre har det vist sig, at den positive forandring ikke indtræffer for en stadig større andel af eleverne.

På GXU er nogle få elever i gang med en rigtig god integrationsproces med fritidsjob, deltagelse i foreninger og planer for deres videre uddannelsesforløb. Dog er der en voksende bekymring for mange af de elever, som nærmer sig 18 år, og endnu ikke har fundet fodfæste i deres nye livsomstændigheder. Det er GXUs vurdering, at disse elever har brug for en indsats, der rækker ud over skoletilbuddet. Skolen peger blandt andet på en relevant afdækning i forhold til traumer og af eventuelle indlæringsvanskeligheder.

På Vadgård Skole opleves der også i stigende grad en mistrivsel blandt en del af de ældste elever i alderen 11-13 år, og hos disse elever ses der også et højt fravær. En del af de ældste børn kan ikke se meningen med at gå i skole i Danmark og lære dansk, da de ikke ønsker at blive boende i Danmark. Desuden ses det, at eleverne primært indgår i sociale relationer med andre børn fra Ukraine.

Udslusning til undervisning i almenklasser

En stor del af de børn, der vurderes til at være i mistrivsel på Vadgård Skole, kom til Danmark i foråret 2022, og skal derfor udsluses til undervisning i almenklasser i løbet af foråret 2024. Generelt udskrives nyankomne elever fra modtageklasserne efter en langt kortere periode. Fra Vadgård Skole er der udsluset i alt 16 elever til almenklasser. Nogle af disse elever vurderes til at have helt særlige udfordringer i forhold til kunne indgå i almenklasser, og der er derfor indledt samarbejde med PPR i forhold til enkelte af eleverne. Det vurderes, at alle disse elever allerede inden ankomst til Danmark har haft store udfordringer i skolen, og at udfordringerne ikke er betinget af eventuelle traumer relateret til flugten til Danmark. Flere af eleverne kommer fra hjem, som har været præget af store sociale udfordringer som for eksempel vold, alkohol eller fattigdom.

De resterende ukrainske elever, som udsluses, vurderes til at være i god trivsel og har ikke udfordringer med at deltage i almene klasser og tilegne sig sproglig og faglig viden. Disse elever indgår også aktivt i sociale relationer med klassens og skolens øvrige elever.

Finansiering af forventede udgifter i 2024

Forvaltningen indstiller i forbindelse med videreførelsessagen 2023-2024 på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område, at de forventede 2024-udgifter på 2 mio. kr. til midlertidig indkvartering finansieres af videreførte 2023-midler fra Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets ramme 4 (øvrige udgifter). Endvidere indstilles, at de 3,5 mio. kr. til lønudgifter i forbindelse med modtagelses- og integrationsindsatsen finansieres af videreførte 2023-midler fra Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets ramme 1.

På Børne- og Undervisningsudvalgets område er udgifter på skole- og dagtilbud demografireguleret, men i tillæg til de demografiregulerede udgifter forventer forvaltningen at afholde udgifter for 0,6 mio. kr. i 2024.

#### Økonomisk kompensation til Gladsaxe Kommune

Regeringen og KL er i økonomiaftalen for 2024 blevet enige om, at der afsættes en samlet ramme på 0,9 mia. kr. i 2023 til kommunerne til udgifterne forbundet med modtagelsen af fordrevne fra Ukraine. Midlerne er udmøntet over bloktilskuddet i forbindelse med midtvejsreguleringen og udgør for Gladsaxe Kommune knap 11 mio. kr. Dermed kompenseres Gladsaxe Kommune ikke fuldt ud, idet kommunen også har udgifter til for eksempel forsørgelse. Regeringen og KL er også blevet enige om at følge op på håndteringen for 2024 i forbindelse med økonomiaftalen for 2025.

### Indstilling

Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

### Relateret behandling

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget 01.03.2023, punkt. 4.

Børne- og Undervisningsudvalget 02.05.2024

# **Punkt 5: Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen, 1. - 4. kvartal 2023**

23-53-27.00.00-A26

## **Beslutning**

Sagen blev forelagt til orientering.

## **Sagsfremstilling**

### **Resumé**

I denne udvalgssag forelægger Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen den årlige afrapportering af klagesager for 1.-4. kvartal 2023. Ankestyrelsen afgjorde i alt 260 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 2023, hvoraf 68 pct. blev stadfæstet, 9 pct. blev ændret og 23 pct. blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 32 pct., hvilket ligger lidt over landsgennemsnittet på 30 pct. Der afrapporteres i sagen også klagesager behandlet af øvrige klageinstanser på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område.

### **Baggrund**

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

Den årlige afrapportering adskiller sig fra den kvartalsvise afrapportering ved udover klager fra Ankestyrelsen også at rumme klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser, fx Klagenævnet for Specialundervisning, Styrelsen for Patientsikkerhed og Folketingets Ombudsmand. Disse opgøres årligt i forbindelse med den samlede afrapportering af 1.-4. kvartal, som udvalget forelægges i denne sag.

### **Afrapportering af klagesager behandlet af Ankestyrelsen fra 1.-4. kvartal 2023**

I bilag 2 er vedlagt et samlet overblik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 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 260 klagesager fra Gladsaxe Kommune i 2023, hvoraf 176 (68 pct.) blev stadfæstet, 25 (9 pct.) blev ændret og 59 (23 pct.) blev hjemvist. Det giver en omgørelsesprocent på 32 pct., hvilket er lidt højere end landsgennemsnittet på 30 pct.

## Klagesager behandlet af Ankestyrelsen på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område i 2023

På Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område var der i alt 132 klagesager i 2023, hvoraf 103 (78 pct.) blev stadfæstet, 17 (13 pct.) blev ændret og 12 (9 pct.) blev hjemvist. Dette giver en omgørelsesprocent på 22 pct. Omgørelsesprocenten på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område er på niveau med omgørelsesprocenten i 2022, som var 23 pct.

Der er sket et markant fald i det samlede antal klagesager sammenlignet med 2022, hvor der blev behandlet i alt 218 klagesager. Faldet ses bl.a. i antallet af sanktionssager, hvor der både er sket et fald i det samlede antal klager og i antallet af hjemviste og ændrede sager. Faldet kan skyldes, at Social- og Sundhedsforvaltningen i 2023 igangsatte et arbejde med henblik på at styrke det faglige arbejde med sanktioner og sikre tydelige arbejdsgange for, hvad den enkelte sagsbehandler skal vurdere i en sag, før sagen behandles som en sanktionssag.

Der er herudover sket et markant fald i antallet af klager om tilbud til dagpengemodtagere. Faldet skyldes, at Social- og Sundhedsforvaltningen i 2023 besluttede at gøre indsatsen til dagpengemodtagere mere individuel og konkret fremfor som udgangspunkt at henvise alle nyledige dagpengemodtagere til et forløb i en jobklub.

I bilag 3 er vedlagt et overblik over de 29 ændrede og hjemviste klagesager fra 1.- 4. kvartal på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område med en kort beskrivelse af hver sag.

## Afrapportering af klagesager fra øvrige eksterne klageinstanser

Folketingets Ombudsmand har ikke behandlet nogen klager på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område i 2023.

Klagenævnet for Specialundervisning afgjorde én sag om særligt tilrettelagt ungdomsuddannelse (STU) i 2023. Sagen blev stadfæstet, idet Klagenævnet ikke fandt anledning til at påpege fejl i kommunens sagsbehandling.

## 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.
- 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.
- Kommunens jurister inddrages og tages med på råd i særligt komplekse sager.
- 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 sagsbehandlingstider overholdes.

## Indstilling

Social- og Sundhedsforvaltningen forelægger sagen til orientering.

## Relateret behandling

Økonomiudvalget 04.05.2021, punkt 12.

## **Bilag**

Bilag 1. Tidsplan for politisk behandling

Bilag 2. Overblik over klagesager behandlet af Ankestyrelsen i 2023 på beskæftigelses- og socialområdet

Bilag 3. Oversigt over omgjorte sager på Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets område, 1-4. kvartal 2023



## **Punkt 6: Mundtlige meddelelser**

21-156948-00.00.00-A00

### **Meddelelse**

Forvaltningen orienterede om, at Integrationsprisen ikke bliver uddelt på 'Gldsaxe Loves Culture' i år, da alle kommunens priser indgår i arbejde med regelforenkling, jf. Økonomiudvalget 30.04.2024, punkt 3. Priserne drøftes politisk efter sommerferien.

## **Punkt 7: Lukket: Mundtlige meddelelser**

21-156948-00.00.00-A00

## **Punkt 8: Godkendelse**

21-156948-00.00.00-A00

### **Beslutning**

Godkendt.