



Til Beskæftigelses- og Integrationsudvalget

Orientering om Borgerrådgiverens beretning 2024

x. august 2025

Generelt om Borgerrådgiverens beretning 2024

Sagsnummer
2025-0152844

Dokumentnummer
2025-0152844-9

Borgerrådgiveren udgiver hvert år en beretning, som behandles i Borgerrådgiverudvalget, Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiverens beretning for 2024 beskriver Borgerrådgiverens arbejde og iagttagelser i perioden 1. januar 2024 til 31. december 2024, i forhold til klagesagsbehandling, tilsyn, konsultativ bistand og rådgivning, samarbejde mv. På baggrund heraf kommer Borgerrådgiveren med anbefalinger til fokusområder og forbedringer.

Det fremgår af Borgerrådgiverens beretning for 2024, at der - efter et mindre fald i det samlede antal af klager i beretningsåret 2023 på knap 2% - er konstateret en stigning i 2024 på knap 7 %.

På Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens område ses en stigning i antallet af klager fra 246 til 277 i alt 12,6 %.

Socialforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er de to forvaltninger, som har henholdsvis flest og næstflest klager hos Borgerrådgiveren. Dette hænger naturligt sammen med, at begge forvaltninger træffer mange afgørelser af ofte stor økonomisk og menneskelig betydning for borgerne, herunder udsatte borgere.

Det fremgår af beretningen, at borgerne oftest klager over sagsbehandling vedr. "almindelig forvaltningsret" og "god forvaltningsskik og borgerservice" fx utilstrækkelig aktindsigt, lang sagsbehandlingstid og manglende svar. Det fremgår videre, at der ses en stigning i sager, som vedr. lovligheden af kommunens afgørelser fx manglende begrundelse af et afslag.

Borgerrådgiveren oplyser, at forvaltningerne i 2024 giver borgerne medhold i godt 55% af klagerne, hvilket er et fald ift. 2023.

I forhold til anbefalinger til forvaltningerne oplistes eksempler på anbefalinger mv. fra tilsyn og borgersager fra 2024, ligesom Borgerrådgiverens handouts til Borgerrådgiverudvalget i 2024 er vedlagt i bilag.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens klagestatistik

Klagestatistikken i Borgerrådgiverens beretning udgør kun en del af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens samlede klagestatistik. Det skyldes dels, at Borgerrådgiverens klagestatistik alene vedrører

Kontor for HR og Tilsyn
Bernstorffsgade 17
1577 København V

EAN-nummer
5798009710208

www.kk.dk

formalitetssklager (klager over sagsbehandlingen) og ikke realitetssklager (klager over afgørelser) dels, at borgerne også kan klage direkte til forvaltningen. Klagesager hos Borgerrådgiveren, der henvises til behandling i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, indgår i forvaltningens egen klagesagsstatistik.

Nedenfor (tabel 1) fremgår udviklingen i antallet af formalitetssklager i perioden 2023-2024.

Tabel 1: Udvikling i antallet af formalitetssklager i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i perioden 2023-2024

	2023	2024
Antal formalitetssklager modtaget hos Borgerrådgiveren på BIF's område	246	277 (+12,6 %)
Antal formalitetssklager modtaget i BIF	630	579 (-8,8 %)
Antal formalitetssklager på BIF's område i alt (BIF + Borgerrådgiveren)	876	856 (-2,3%)

Udviklingen i antallet af formalitetssklager hos Borgerrådgiveren skal ses i sammenhæng med forvaltningens samlede klagesagsstatistik. Der ses ikke samme stigende udvikling i antallet af klagesager i forvaltningens egen klagestatistik, som hos Borgerrådgiveren, og samlet set ses et mindre fald i antallet af formalitetssklager for perioden 2023-2024.

I 2024 vedrørte borgernes formalitetssklager overordnet kvaliteten i sagsbehandlingen og samarbejdet med forvaltningen, herunder lang sagsbehandlingstid, manglende vejledning, oplysning af sag mm. Herudover modtog forvaltningen en del klager vedr. indkvartering af ukrainere.

Formalitetssklagerne omhandler den løbende sagsbehandling, og rummer vigtig viden om praksis i forvaltningen, herunder om særlige udfordringer i sagsbehandlingen og behov for opfølgning på tværfaglige problemstillinger.

Forvaltningen arbejder systematisk med at identificere mønstre og tendenser i formalitetssklagerne, som anvendes aktivt i undervisning, klagesagsopfølgninger, faglig sparring, samt i udviklingen af forvaltningens arbejdsgange.

Den største del af forvaltningens samlede klagestatistik vedrører realitetssklager. Realitetssklager er klager primært over afgørelser fx afslag på førtidspension, ophør af sygedagpenge og sanktionering.

Nedenfor (tabel 2) fremgår udviklingen i antallet af realitetssklager i perioden 2023-2024.

Tabel 2: Udvikling i antallet realitetsklager i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i perioden 2023-2024

	2023	2024
Antal realitetsklager i alt	1702	1861 (+9,3)

I 2024 vedrørte en stor del af borgernes realitetsklager forvaltningens vurderinger og afslag på kontanthjælps-, sygedagpenge- og ressourceforløbsområdet.

Behandling af realitetsklager falder udenfor Borgerrådgiverens kompetenceområde. På beskæftigelsesområdet er det Ankestyrelsen, som behandler realitetsklager. Forvaltningen følger løbende op på Ankestyrelsens behandling af klager over forvaltningens afgørelser og justerer sine arbejdsgange og praksis i overensstemmelse med Ankestyrelsens konkrete afgørelser og generelle udmeldinger.