



Notat

Borgerrådgiverens Beretning 2025

21-05-2026

Resume

Borgerrådgiveren har udgivet sin beretning for 2025. Beretningen indeholder en status for kvalitetsniveauet i kommunens borgerbetjening og retssikkerhed i beretningsåret 2025. Der er en generel stigning i antallet af klager over kommunen og ligeledes for forvaltningen. Der er ikke udtalt kritik af Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen. Borgerrådgiveren har i 2025 gennemført tilsyn af egen drift og er på baggrund af disse kommet med anbefalinger. To af anbefalingerne vedrører forvaltningen.

Sagsnummer I F2
2026 - 11273

Dokumentnummer i F2
260953

Sagsnummer eDoc
2026-0174168

Sagsfremstilling

I Borgerrådgiverens Beretning 2025 er der foretaget en opgørelse over antal klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, borgerbetjening mv. Antallet af klager er samlet set steget med 9,4 pct. siden 2024. Antallet af klager over Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen er ligeledes steget. Det bemærkes i rapporten, at antallet af klagesager ikke er et udtryk for det konkrete niveau for service og retssikkerhed i den enkelte forvaltning.

Der er ikke udtalt kritik af Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen i beretningen fra 2025.

Anbefalinger til forvaltningerne i 2025

Borgerrådgiveren foretager tilsyn i udvalgte borgersager og kan også foretage tilsyn af egen drift. Et tilsyn kan føre til kritik, anbefalinger, opfordringer og henstillinger.

Klima-, Miljø- og Teknikforvaltningen har ikke i 2025 modtaget selvstændige anbefalinger, men har sammen med kommunens øvrige forvaltninger modtaget følgende anbefalinger fra Borgerrådgiveren.

a. Digital inklusion (alle forvaltninger)

Anbefaling om at forholde sig til de tilbagemeldinger, udfordringer og ønsker, der er indgivet af kommunens råd i forbindelse med undersøgelsen. Samt generel opfordring til at gøre brug af den ressource, der er i kommunens råd, og det netværk, som rådene har

Rådhussekretariatet
Rådhuspladsen 1
1550 København V

EAN-nummer
5798009809452

adgang til, i forhold til at indhente viden om oplevede erfaringer, udfordringer og mulige forbedringsområder.

Økonomiforvaltningen udarbejder på vegne af kommunens syv forvaltninger et fælles svar til Borgerrådgiveren om, hvad anbefalingerne giver anledning til.

b. Forvaltningernes eDoc og journaliseringspraksis

Anbefaling om følgende bedringstiltag og fremadrettede fokusområder:

- *Forbedring af systemets funktionalitet og brugervenlighed*
- *Styrkelse af oplæring og vejledning*
- *Fremme af organisatorisk ensartethed*
- *Løbende monitorering og opfølgning*

Forvaltningen har sammen med kommunes øvrige forvaltninger sendt et samlet svar til Borgerrådgiveren. Forvaltningerne er enige i, at det fortsat er relevant at have fokus på kommunens journaliseringspraksis.

Der arbejdes med anbefalingerne på tre områder:

- Forbedring af journaliseringssystemers funktionalitet og brugervenlighed – der indkøbes nyt esdh-system ultimo 2026 og arbejdes løbende på at optimere eksisterende systemer
- Styrkelse af oplæring og vejledning -læringsmateriale forbedres og gøres mere case-baseret, intern undervisning fortsætter, og en oplysningskampagne om de 7 gode vaner igangsættes.
- Fremme af organisatorisk ensartet hed og løbende monitorering og opfølgning - E-læringen gøres fælles på tværs af kommunen, og Økonomiforvaltningen følger op i samarbejde med forvaltningerne.

Politisk behandling

Borgerrådgiverens beretning er behandlet af Kontrol- og Rådgivningsudvalget, der har erstattet det tidligere Borgerrådgiverudvalg, den 6. maj 2026. Udvalget tog beretningen til efterretning og sendte den videre til behandling i Borgerrepræsentationen den 18. juni 2026 via Økonomiudvalget den 9. juni 2026.

Bilag

- | | |
|---------|--|
| Bilag 1 | Borgerrådgiverens Beretning 2025 |
| Bilag 2 | Bilag til Borgerrådgiverens Beretning 2025 |

Borgerrådgiveren
Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion

Borgerrådgiverens Beretning 2025



Indhold

Forord.....	3
Indkomne klager over kommunen.....	4
Kvaliteten af kommunens sagsbehandling.....	8
Løsninger, forbedringer og læring.....	9
Borgerrådgiverens arbejde.....	10
Anbefalinger mv. til kommunen i 2025.....	14
Om Borgerrådgiveren og Kontrol- og Rådgivningsudvalget.....	17

Forord

Kære borgere, virksomheder, forvaltninger, medarbejdere og politikere i Københavns Kommune

Borgerrådgiveren, Whistleblowerenheden, Intern Revision og Databeskyttelsesrådgiveren er pr. 1. januar 2026 samlet i Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion (KRF).

Det er en beslutning, der har været genstand for debat, og der har været bekymring for, hvilken betydning dette ville have for Borgerrådgiverens vigtige arbejde med at sikre retssikkerheden for kommunens borgere.

Jeg vil derfor indlede denne beretning med at slå fast, at Københavns Kommune stadig har en Borgerrådgiver, og at Borgerrådgiverens opgaver er de samme som før sammenlægningen.

Borgerrådgiveren i København arbejder altså fortsat med at hjælpe borgere og virksomheder, der har brug for bistand til at få genoprettet dialogen med kommunen, få vejledning eller ønsker at klage over kommunens sagsbehandling. Borgerrådgiveren vejleder og underviser også fortsat kommunens forvaltninger, ligesom Borgerrådgiveren stadig fører tilsyn med forvaltningerne.

Det meste er med andre ord, som det plejer, og som det var i 2025, som denne beretning handler om. Men det er klart, at vi i de kommende år vil se nærmere på Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktionens opgaveløsning og arbejde på at udvikle og styrke Borgerrådgiverens synlighed og arbejdet med forvaltningerne.

For selvom vi allerede har et konstruktivt samarbejde med forvaltningerne og løser hovedparten af sagerne hos Borgerrådgiveren i god dialog, vil vi gerne i endnu højere grad sætte fokus på læring af sagerne og understøtte kvaliteten af kommunens sagsbehandling. Til gavn for borgernes retssikkerhed og tilliden til den kommunale forvaltning.

Leder af Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion

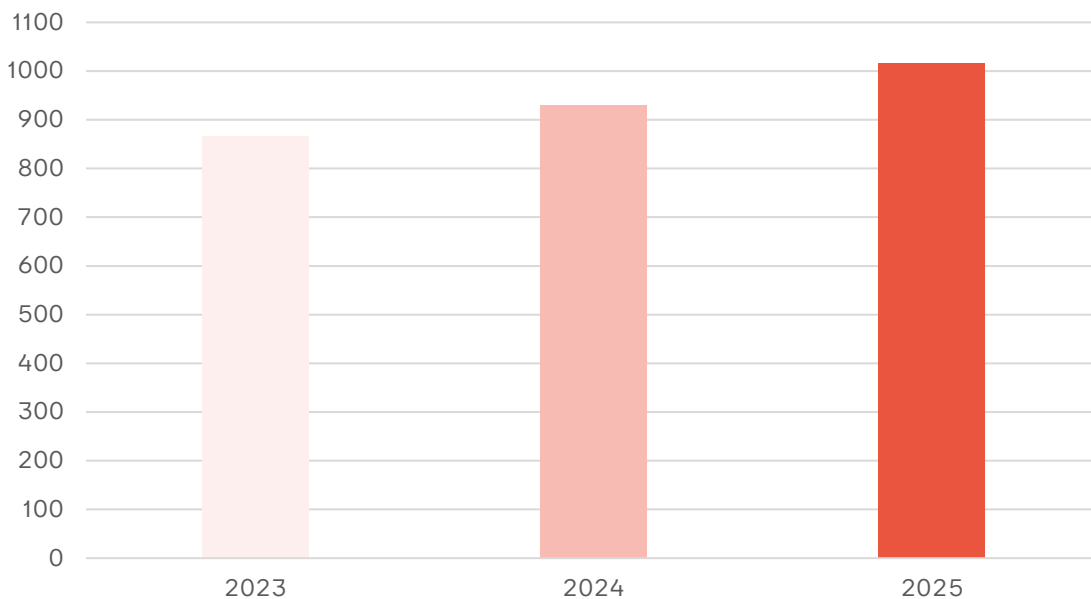
Indkomne klager over kommunen

Borgerrådgiveren behandler klager over og fører tilsyn med Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets adfærd og udførelsen af praktiske opgaver og vurderer, om kommunen har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har lavet fejl eller forsømmelser, som er gået ud over borgere eller virksomheder. Borgerrådgiveren medvirker desuden til at sikre, at klagerne bruges konstruktivt til at forbedre kommunens sagsbehandling og borgerbetjening.

Formålet er at sikre let klageadgang, styrke dialogen mellem borgere og kommune og bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed.

Borgerrådgiveren ser alene et udsnit af kommunens sagsbehandling, og dette udsnit er oftest kendt ved, at borgeren, der henvender sig, er utilfreds med kommunen. Kommunens niveau for retssikkerhed og borgerservice kan derfor ikke udledes af Borgerrådgiverens beretning alene, men den udgør et bidrag i forhold til at klarlægge, hvor kommunen kan blive bedre og med fordel kan sætte ind.

Antal indkomne klager



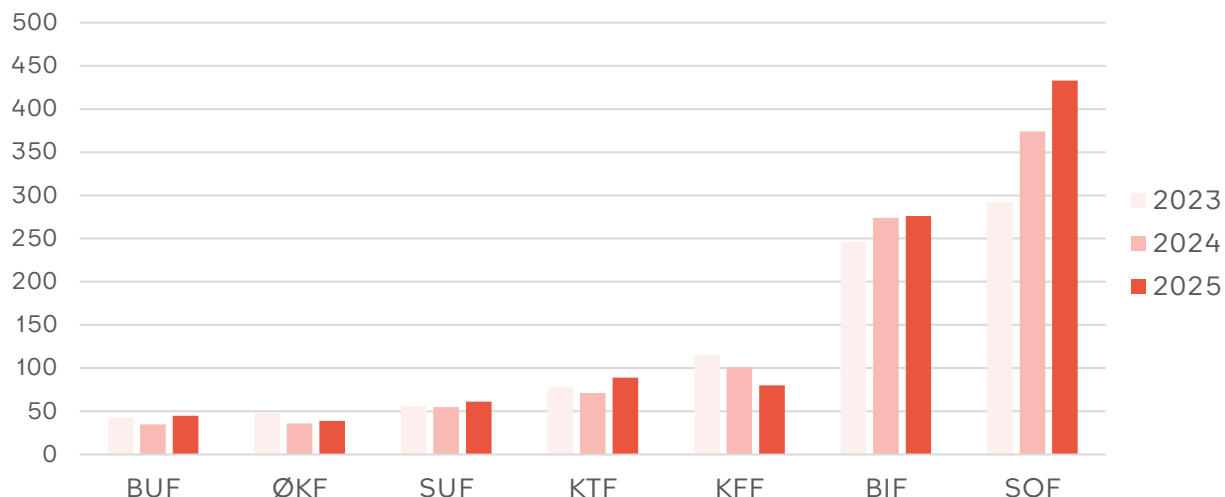
Diagramforklaring

Diagrammet viser udviklingen i antal indkomne klager til Borgerrådgiveren 2023-2025. Diagrammet omfatter ikke klager, som via Borgerrådgiverens digitale klageblanket er videresendt direkte til besvarelse i forvaltningerne.

Bemærkning

Der er en stigning i antal henvendelser fra 2023 til 2024 på 7,3 % og en stigning igen fra 2024 til 2025 på 9,4 %.

Klagernes fordeling på forvaltninger



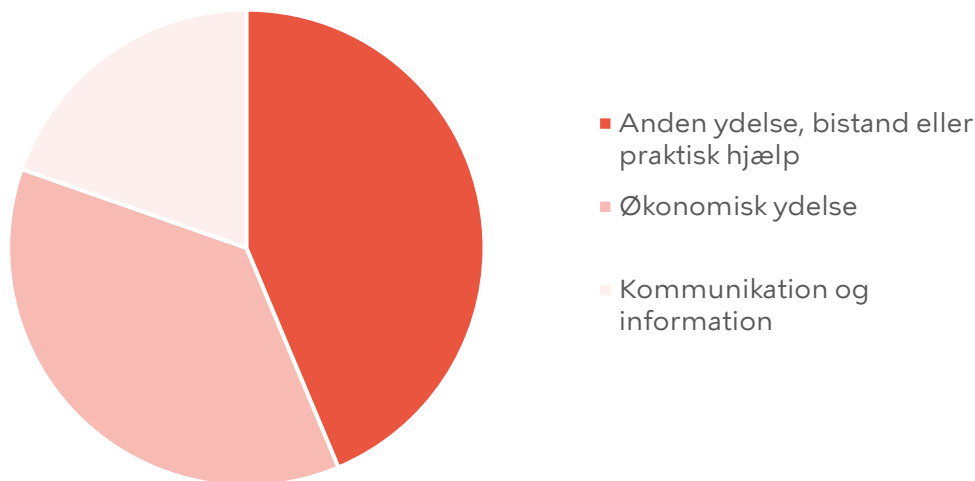
Diagramforklaring

Diagrammet viser antallet af klager over kommunens sagsbehandling, borgerbetjening mv. fordelt på forvaltninger i perioden 2023-2025. Antallet af klagesager er ikke udtryk for det konkrete niveau for service og retssikkerhed i den enkelte forvaltning. Det skyldes, at forvaltninger, som fx Socialforvaltningen og Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen, der behandler et stort antal sager og træffer mange afgørelser, alt andet lige vil have flere klagesager hos Borgerrådgiveren end forvaltninger, der behandler færre sager.

Bemærkning

Der er en stigning i antal klager over Socialforvaltningen fra 2023 og frem. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at stigningen beror på forvaltningens organisationsændring pr. 1. januar 2025. Det skyldes, at organisationsændringer indledningsvis gør det sværere for borgerne at navigere i systemet, hvilket kan skabe usikkerhed og bekymring. Det er samtidig Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen er ved at være på plads i det nye, hvorfor det er forventningen, at stigningen ikke fortsætter.

Hvad er borgernes grundlæggende problem?



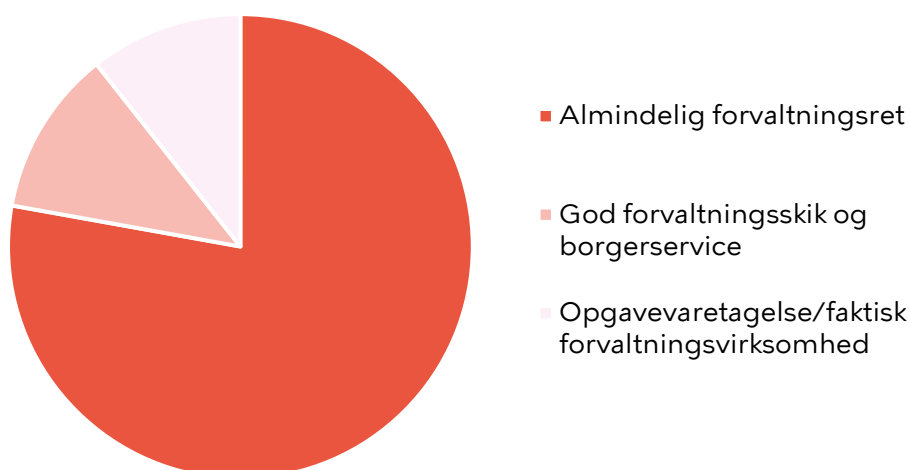
Diagramforklaring

Diagrammet viser, hvad borgernes grundlæggende problem er i de sager, de henvendte sig til Borgerrådgiveren med i 2025. Diagrammet viser de tre største hovedgrupper.

Bemærkning

Indenfor de tre største hovedgrupper er der sket en markant stigning i antal henvendelser, hvor borgernes problem vedrører en økonomisk ydelse (fra 27,5 % i 2024 til 36,7 % i 2025). Samtidig er der sket et større fald i antal henvendelser, hvor borgernes problem vedrører kommunens kommunikation og information (fra 30,3 % i 2024 til 19,6 % i 2025).

Hvad klagede borgerne over?



Diagramforklaring

Diagrammet viser, hvad borgerne klagede over i 2025. Diagrammet viser de tre største hovedgrupper.

Bemærkninger

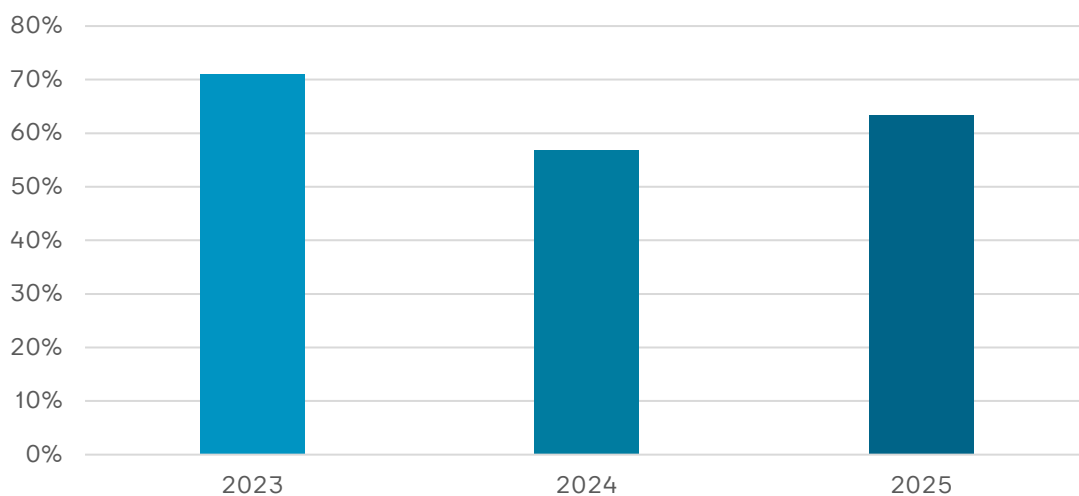
Langt de fleste klager angår kvaliteten af kommunens sagsbehandling, som er forvaltningsretligt reguleret. Under denne hovedgruppe handler det primært om afgørelse og vilkår (stigning fra 2024-2025 på 20,8 %), sagsbehandlingstid og manglende svar (fald fra 2024-2025 på 31,5 %) og endelig klager over sagsoplysning og oplysningsskridt (stigning fra 2024-2025 på 38,1 %). Den 4.-største kategori vedrører aktindsigt (stigning fra 2024-2025 på 31,7 %).

Der har været et fald i antallet af klager over god forvaltningsskik og borgerservice sammenlignet med 2024 (fald på 18,4 %), mens antallet af klager over hovedgruppen opgavevaretagelse/faktisk forvaltningsvirksomhed næsten er fordoblet sammenlignet med 2024.

Kvaliteten af kommunens sagsbehandling

Borgerrådgiveren registrerer i hvor mange af klagesagerne, forvaltningen erkender, at der er begået fejl, og hvor borgerne således får medhold i deres klage. Registreringen foretages kun i de tilfælde, hvor Borgerrådgiveren er orienteret om sagens udfald.

Medholdsprocent



Diagramforklaring

Diagrammet viser medholdsprocenten 2023-2025. Det vil sige, hvor stor en procentdel af de sager, der blev løst i dialog, hvor forvaltningerne erkendte, at der var sket fejl.

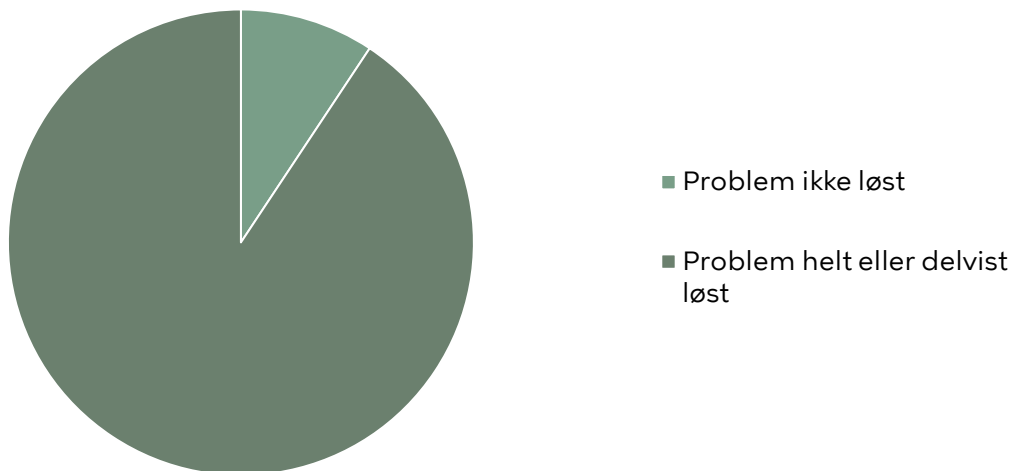
Bemærkninger

Fra 2023 til 2024 var der et større fald i antallet af sager, hvor forvaltningerne erkendte, at der var sket fejl, mens der har været en mindre stigning fra 2024 til 2025.

Løsninger, forbedringer og læring

Borgerrådgiveren arbejder for at finde den korteste vej fra problem til løsning for borgeren og for kommunen, og det registreres, hvor stor en andel af de konkrete sager, der ender med en løsning.

Håndtering af borgerens problem



Diagramforklaring

Diagrammet viser andelen af sager, hvor borgernes problem blev helt eller delvist løst ved henvendelse til Borgerrådgiveren i 2025. Borgerrådgiverens indsats kan bestå i at formidle kontakt til rette enhed i kommunen, intervention i dialogen mellem borger og forvaltning eller iværksættelse af et tilsyn med kommunens indsats i sagen.

Bemærkninger

Løsningsgraden ligger på et stabilt højt niveau.

Vi skal lære af fejl

Borgerrådgiverens ambition er, at kommunen skal bruge klager konstruktivt til at forebygge, at fejl gentages, og nye klager opstår.

Beklager kommunen en fejl eller andet, der er sket i en sag, er det som udgangspunkt en erkendelse af, at sagsbehandlingen har rummet fejl eller været utilstrækkelig. Det er afgørende for den enkelte borger og for tilliden til kommunen, at vi gør, hvad vi kan, for at lære af det, der er gået galt. Derfor skal vi følge op på konstaterede fejl konkret i forhold til den enkelte borger og generelt ved at overveje, om fejlen skyldes en praksis eller andet, der risikerer at gentage sig.

Borgerrådgiveren vejleder forvaltningerne i situationer, hvor forvaltningen er i tvivl om rette fremgangsmåde, eller hvor Borgerrådgiveren får oplysninger om fejl, som kan betyde, at forvaltningen mangler viden.

Borgerrådgiverens arbejde

Borgerrådgiveren arbejder for at sikre borgernes retssikkerhed og for et godt samarbejde med forvaltningerne om læring af sagerne. Borgerrådgiveren synliggør i den daglige kontakt med forvaltningerne og i tilsyn problemstillinger og mulige udfordringer i kommunens sagsbehandling og service og peger på mulige brud på lovgivningen og andre forhold, som påvirker den oplevede borgerservice negativt.

Borgerrådgiveren har tre kerneopgaver:

- behandling af borgeres og virksomheders klager
- rådgivning og undervisning af forvaltningerne
- tilsyn med forvaltningerne

Behandling af klager

Tillid og dialog - for problemløsning

Borgere og virksomheder skal klage til forvaltningen, før Borgerrådgiveren involveres. Har der været dialog med forvaltningen om klagen, eller kan borgeren ikke selv varetage dialogen, forsøger Borgerrådgiveren i første omgang at hjælpe ved at kontakte den relevante enhed telefonisk. Formålet er at understøtte dialogen mellem borgere og forvaltninger for at løse konflikter. Borgerrådgiveren benytter ofte pendulmægling, hvor Borgerrådgiveren er i dialog med henholdsvis borger og forvaltning flere gange og præsenterer sagens forskellige sider og løsningsmuligheder for begge parter.

Dialogen foregår primært med det netværk af kontaktpersoner, Borgerrådgiveren har i kommunens mange enheder. Borgerrådgiveren har sammen med kommunens forvaltninger styrket kontaktnetværket for at sikre, at det er, som forvaltningerne ønsker det, og at de kontaktpersoner, der er sat på opgaven, har ledelsesmæssig opbakning til at handle og følge op i de sager, Borgerrådgiveren henvender sig om.

Bistand og dialog - for problemløsning og læring

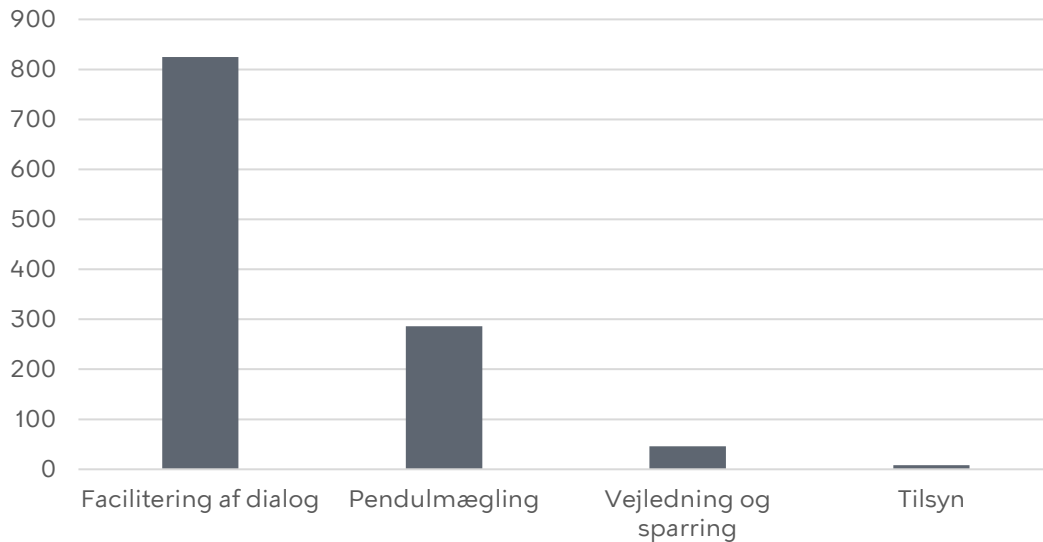
Når det er relevant, vejleder Borgerrådgiveren forvaltningen og hjælper med at udpege problemstillinger. Formålet er at sikre læring og understøtte forvaltningen i korrekt sagsbehandling fremadrettet.

Tilsyn - for afdækning, konklusion og læring

Er der problemstillinger og konflikter, som ikke bliver løst tilfredsstillende via dialog eller bistand, eller som er principielle, vurderer Borgerrådgiveren, om der er grundlag for at lave et tilsyn og undersøge, om forvaltningen har handlet korrekt. Tilsyn indebærer en skriftlig undersøgelse og gennemføres, hvis Borgerrådgiveren vurderer, at borgerens rettigheder ikke er iagttaget, eller at sagen har læringspotentiale for kommunen.

Et tilsyn i en borgersag kan føre til, at Borgerrådgiveren udtaler kritik og kommer med anbefalinger og henstillinger. Borgerrådgiveren kombinerer evt. kritik, anbefalinger og henstillinger med tilbud om bistand til læring af den konkrete sag.

Fordeling af Borgerrådgiverens indsatser i 2025



Diagramforklaring

Diagrammet viser fordelingen af Borgerrådgiverens indsatser i 2025.

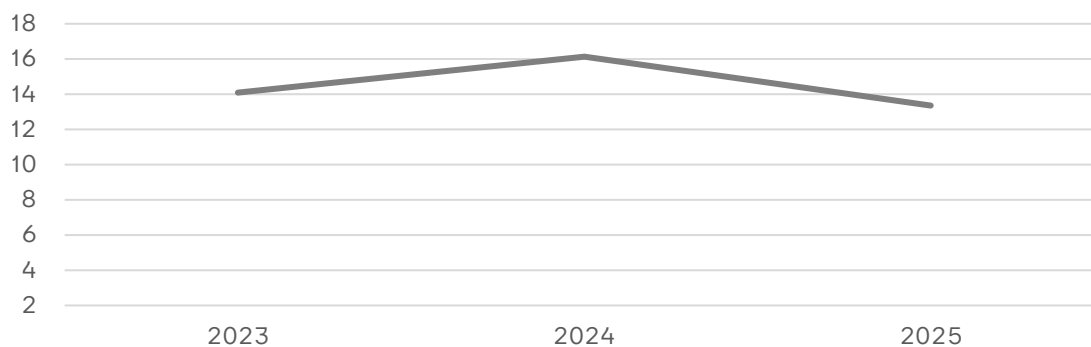
Bemærkninger

Hovedparten af Borgerrådgiverens sager løses ved dialog, og kun meget få sager og problemstillinger må løses via skriftlige tilsyn.

I 2025 blev 1.111 sager løst i dialog med forvaltningerne og/eller ved pendulmægling mellem borger og forvaltning. 6 sager blev afsluttet ved tilsyn i konkrete borgersager, og 6 blev afsluttet som tilsyn iværksat af egen drift. 99 % af Borgerrådgiverens sager blev således afsluttet ved dialog og mægling, mens kun 1 % blev afsluttet som tilsyn.

Der var i 2025 et fald i Borgerrådgiverens indsats i forhold til vejledning og sparring.

Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid



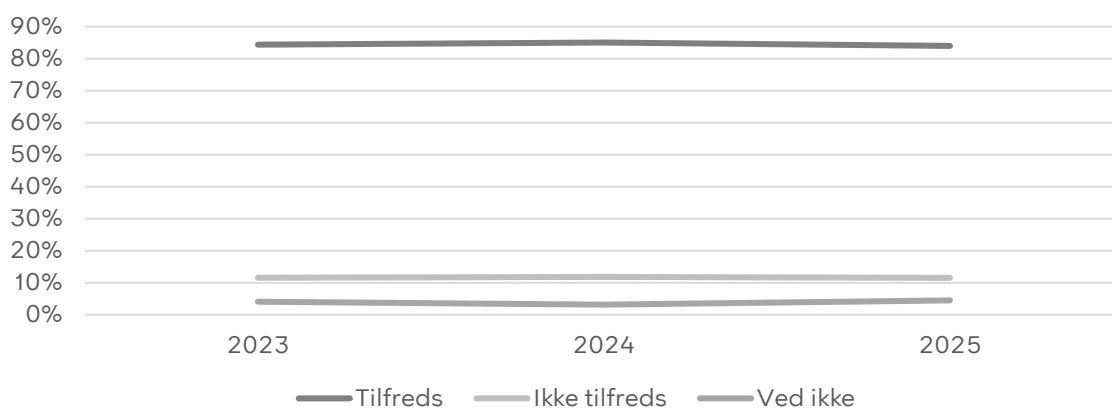
Diagramforklaring

Grafen viser Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i dage i sager afsluttet via dialog og mægling i 2023 til 2025.

Bemærkninger

Borgerrådgiveren har lavet færre tilsyn i 2025 og har dermed haft flere ressourcer til afvikling af øvrige sager, hvilket må antages at have bidraget til at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Borgernes tilfredshed med Borgerrådgiverens indsats



Diagramforklaring

Diagrammet viser borgernes tilfredshed med Borgerrådgiverens indsats. Tilfredsheden er vurderet af Borgerrådgiveren på baggrund af dialogen med borgerne og den feedback, borgerne giver. Er der tvivl om borgerens tilfredshed, registreres den som "Ved ikke".

Bemærkninger

Den relativt høje tilfredshed skal ses i lyset af, at borgere, som henvender sig til Borgerrådgiveren, ofte har et længere utilfredsstillende forløb bag sig og hos Borgerrådgiveren mødes af en enhed, som er dedikeret til at håndtere dette.

Rådgivning og undervisning

Borgerrådgiveren tilbyder rådgivning, undervisning og oplæg til kommunens forvaltninger. Rådgivningen og undervisningen er gratis for forvaltningerne.

Borgerrådgiveren tilbyder hjælp til forvaltningsretlige spørgsmål, god og effektiv borgerbetjening og sagsbehandling med afsæt i forvaltningsretlig viden og erfaring. Borgerrådgiveren vejleder også i reglerne om ligebehandling og diskrimination.

Borgerrådgiveren tager ikke stilling til konkret sagsbehandling, men bidrager med erfaring og vejleder om gældende ret, forvaltningsretlige principper, ministerielle vejledninger, principafgørelser, ombudsmandsudtalelser mv., som kan bidrage til håndteringen af konkrete sagsforløb.

Borgerrådgiveren udgiver desuden KlarRet, der er vejledninger om forvaltningsret målrettet kommunens medarbejdere. [Borgerrådgiverens KlarRet er offentliggjort på kk.dk.](https://www.kk.dk/klarret)

Tilsyn: undersøgelser af egen drift

Borgerrådgiveren skal ikke afvente en konkret klage for at lave et tilsyn - det kan ske på eget initiativ. Egen drift-undersøgelser gør det muligt at finde og ofte i samarbejde med forvaltningen at håndtere udfordringer, der har betydning for flere. Undersøgelserne fastlægges i samarbejde med Kontrol- og Rådgivningsudvalget (før 1. januar 2026 Borgerrådgiverudvalget) og tager udgangspunkt i forslag til emner og temaer fra forvaltningerne og de erfaringer, Borgerrådgiveren har fra konkrete sager.

Borgerrådgiveren har afsluttet 3 generelle egen drift-undersøgelser, hvoraf to vedrørte alle forvaltninger, og 3 konkrete egen drift-undersøgelser i beretningsåret.

Anbefalinger mv. til kommunen i 2025

Borgerrådgiveren foretager tilsyn i udvalgte borgersager og kan også foretage tilsyn af egen drift. Egen drift-undersøgelser handler typisk om mere overordnede forhold og udfordringer, der påvirker større grupper af borgere og virksomheder.

Borgerrådgiverens tilsyn kan resultere i en bekræftelse af, at kommunen har tilstrækkelig styr på området og i andre tilfælde synliggøre problemstillinger og udfordringer i kommunens sagsbehandling og service og pege på manglende efterlevelse af god forvaltningsskik, mulige brud på lovgivningen eller andre forhold, som påvirker den oplevede borgerservice negativt.

Et tilsyn kan føre til kritik, anbefalinger, opfordringer og henstillinger. Borgerrådgiveren tilbyder altid hjælp til læring af det enkelte tilsyn i den forbindelse. Borgerrådgiveren kan ikke pålægge forvaltningen at følge op, men beder om orientering om, hvad anbefalinger mv. giver forvaltningen anledning til. Forvaltningerne følger oftest op med relevante indsatser med henblik på at skabe forbedringer konkret og/eller generelt. Det er sjældent, at Borgerrådgiverens anbefalinger ikke følges, og Borgerrådgiveren kan i sådanne tilfælde orientere det politiske niveau.

Borgerrådgiveren er underlagt størst mulig åbenhed. Det følger af Borgerrådgiverens vedtægt og er videreført i Funktionsbeskrivelse for Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion, og det følger af Borgerrådgiverens Kommunikationsstrategi, som er politisk vedtaget og sætter rammerne for den interne og den eksterne kommunikation. Borgerrådgiverens afsluttende breve og rapporter i egen drift-undersøgelser er derfor tilgængelige på kk.dk/borgerraadgiveren, mens tilsyn i borgersager ikke offentliggøres pga. regler om tavshedspligt mv. Udvalgte tilsyn i borgersager er formidlet i anonymiseret form til det tidligere Borgerrådgiverudvalg til orientering og er offentliggjort sammen med den enkelte dagsorden for udvalgets møder (se bilag til Borgerrådgiverens Beretning).

Blandt de anbefalinger, opfordringer og henstillinger, der er givet i 2025 ved tilsyn i egen drift-sager og i borgersager, er følgende:

Alle forvaltninger

Digital inklusion (2024-0028187)

- *Anbefaling om at forholde sig til de tilbagemeldinger, udfordringer og ønsker, der er indgivet af kommunens råd i forbindelse med undersøgelsen, så de som minimum indgår som relevante forslag, pejlemærker og opmærksomhedspunkter i det igangværende og fremadrettede arbejde.*
- *Generel opfordring til at gøre brug af den ressource, der er i kommunens råd, og det betydelige netværk, som rådene har adgang til, i forhold til at indhente viden om oplevede erfaringer, udfordringer og mulige forbedringsområder. Særligt i forbindelse med indkøb af nye løsninger, større ændringer i indretning eller andet, kan det være relevant at indhente viden og erfaringer fra kommunens eksisterende råd og evt. også fra interesseorganisationer for på den måde at indtænke tilgængelighed og inklusion i forhold til brugernes faktiske erfaringer på så tidligt et tidspunkt som muligt.*

Forvaltningernes eDoc og journaliseringspraksis (2016-0000478)

- *Anbefaling om følgende forbedringstiltag og fremadrettede fokusområder:*

Forbedring af systemets funktionalitet og brugervenlighed

- Øget hastighed og stabilitet i eDoc
- Bedre integration mellem eDoc og andre arbejdsredskaber
- Forbedrede søgefunktioner og mulighed for øget automatisering af journaliseringsprocesser

Styrkelse af oplæring og vejledning

- Udbredelse og eventuel udbygning af eksisterende let forståelige e-kurser og quick-guides samt oplysningsmateriale om gældende journaliseringskrav til supplerung af kommunens generelle retningslinjer

Fremme af organisatorisk ensartethed

- Ensretning af journaliseringspraksis, herunder overholdelse af enkeltsagsprincippet i overensstemmelse med kommunens retningslinjer for journalisering
- Styrket ledelsesmæssigt fokus på korrekt journalisering

Løbende monitorering og opfølgning

- Regelmæssig opfølgning og evaluering af journaliseringspraksis
- Inddragelse af medarbejderfeedback til at forbedre journaliseringssystemer og arbejdsgange

- *Anbefaling om at relevante enheder og medarbejdere i forvaltningerne gennemgår undersøgelsen og tager stilling til, hvordan de identificerede udfordringer bedst kan adresseres i de respektive forvaltninger.*

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Praksis ved visitation til specialtandpleje (2024-0146402)

- *Anbefaling om at praksis og vejledning på hjemmeside om henvisning til specialtandpleje er i overensstemmelse med reglerne, så udsatte borgere kan henvises til specialtandpleje af egen læge og speciallæge.*

Borgersag om sagsbehandlingsforløb i Hjælpemiddelcentret (2023-0409140)

- *Anbefaling om at overveje om noget lignende kunne ske i andre af enhedens sager og i givet fald overvejelse i forhold til rutiner for journalisering, notatskrivning mv.*

Socialforvaltningen

Borgersag om bl.a. lang sagsbehandlingstid ved sagsbehandlerskift (2025-0081133)

- *Anbefaling om at overveje, om de fejl, som er påpeget i den konkrete sag, er enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager.*
- *Anbefaling om at overveje, hvordan forvaltningen fremadrettet vil sikre, at frister i forbindelse med sagsbehandlingen bliver overholdt og eventuelle overskridelser begrundet, så*

man på den måde understøtter et tillidsfuldt samarbejde med borgerne.

- *Anbefaling om at vurdere svartider/sagsbehandlingstider generelt og – hvis de er for lange – drøfte baggrunden for dette, samt hvad der kan gøres for at ændre dette på længere sigt.*
- *Opfordring til at overveje og drøfte, hvorvidt antagelsen af at en ny henvendelse fra en borger automatisk udskyder en svarfrist med fire uger, er en isoleret eller generel misforståelse i forvaltningen, og sikring af at misforståelsen ikke optræder i andre sager med konsekvens for sagsbehandlingstiden.*
- *Opfordring til at drøfte, hvordan forvaltningen sikrer, at borgerne bliver inddraget i sagerne – også i de sager hvor samarbejdet er belastet.*

Borgersag om lang sagsbehandlingstid, manglende svar og igangsættelse af bevilget støtte til barn (2025-0189701)

- *Anbefaling om at overveje, hvorvidt der er etableret arbejdsgange, der i tilstrækkeligt omfang sikrer, at henvendelser fra borgere besvares, og at bevilget støtte igangsættes hurtigst muligt, og såfremt der allerede er etableret arbejdsgange, om de i så fald virker efter hensigten.*
- *Anbefaling om at overveje, hvorvidt der er etableret arbejdsgange, der i tilstrækkeligt omfang sikrer, at henvendelser fra borgere bliver noteret, også selvom de møder op uden en forudgående aftale.*

Borgersag om sagsbehandlingsforløb ved rusmiddelcenteret (2025-0087743)

- *Anbefaling om – i overensstemmelse med forvaltningens egne overvejelser – at være særlig opmærksom på forvaltningens forpligtelser og praksis ved behandlingsforløb og på fra start at vejlede borgerne om deres rettigheder.*

Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen

Anvendelse af betegnelsen "ydelsesart" som generisk ydelsesbetegnelse i breve til borgerne (2023-0064470)

- *Anbefaling om fremadrettet at vurdere karakteren af de breve, der udsendes via udbetalingsystemet KY, og regelmæssigt gennemgå dem for fejl og mangler.*
- *Generel henstilling om at være opmærksom på, om de etablerede procedurer fungerer inden for lovens rammer, og at de forvaltningsretlige krav herunder overholdes.*
- *Anbefaling om at borgerens konkrete ydelse fremgår af brevene, da der er risiko for, at "hjælp til forsørgelse" og "Din hjælp" ikke skaber den nødvendige forståelse hos borgerne, og begrundelseskravet derved ikke overholdes.*

Vejledning og håndtering af ydelser til borgere uden NemKonto (2024-0062031)

- *Gentagelse af tidligere henstilling om at tilrettelægge vejledningen – såvel skriftlig som mundtlig – så borgeren fra start vejledes om alle sine rettigheder, herunder retten til ikke at anvise en NemKonto eller en anden konto og få ydelsen udbetalt kontant.*

Om Borgerrådgiveren og Kontrol- og Rådgivningsudvalget

Borgerrepræsentationen har etableret Borgerrådgiveren for at styrke dialogen mellem borgere og kommune og for at sikre klageadgang og konstruktiv brug af klager til forbedring af sagsbehandlingen og borgerbetjeningen.

Borgerrådgiveren er en del af Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion, som er uafhængig af kommunens forvaltninger. Borgerrådgiverens forhold er reguleret i [styrelsesvedtægten for Københavns Kommune](#) § 25 og i [Funktionsbeskrivelse for Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion](#).

Borgerrådgiveren behandler klager fra kommunens borgere og erhvervsdrivende og arbejder for at finde den kortest mulige vej fra problem til løsning for borger og kommune og for at hente den størst mulige læring ud af oplevelser, konstaterede fejl og uhensigtsmæssigheder.

Borgerrådgiveren er dagligt i kontakt med kommunens medarbejdere for at finde løsninger, sikre læring og tilbyde bistand. Sammen med Borgerrådgiverens tilsyn har indsatsen til formål at understøtte kommunens mulighed for at rette fejl og uhensigtsmæssige arbejdsgange. Borgerrådgiverens indsatser registreres for at kortlægge og indkredse fejl og for at give overblik over Borgerrådgiverens arbejde. Statistikken anvendes bl.a. til orientering af Kontrol- og Rådgivningsudvalget og som udgangspunkt for Borgerrådgiverens undervisningsindsats.

Ingeborg Gade er pr. 1. januar 2026 tiltrådt som leder af Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion, herunder også Borgerrådgiveren. Ingeborg Gade er jurist og har tidligere været direktør i Ankestyrelsen.

Borgerrådgiverfunktionen blev i 2025 varetaget af Borgerrådgiveren, en chefkonsulent og 12 medarbejdere, hvoraf de fleste var jurister. Borgerrådgiveren og whistleblowerenheden havde en samlet budgetramme for 2025 på 11,2 mio. kr.

Borgerrådgiverens arbejde blev i beretningsåret 2025 fulgt af Borgerrådgiverudvalget, som tiltrådte 4. februar 2022 og ved udgangen af 2025 bestod af:

Fra januar 2026 følges Borgerrådgiverens arbejde af Kontrol- og Rådgivningsudvalget, der – ligesom det tidligere udvalg – er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen. Kontrol- og Rådgivningsudvalget erstatter det tidligere Borgerrådgiverudvalg og Revisionsudvalg. Udvalget har syv medlemmer og vælges for en fireårig periode.

Kontrol- og Rådgivningsudvalget orienteres løbende om Borgerrådgiverens arbejde og understøtter Borgerrådgiveren i at skabe forbedringer i kommunen. Udvalget behandler derudover den årlige beretning forud for den videre politiske behandling og er med til at fastlægge Borgerrådgiverens større undersøgelser og inspektioner.

Det nuværende udvalg tiltrådte 30. januar 2026 og består af:

Bilag til Borgerrådgiverens Beretning 2025



Borgerrådgiverens orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget i 2025

Borgerrådgiveren, whistleblowerenheden, Intern Revision og Databeskyttelsesrådgiveren er pr. 1. januar 2026 samlet i Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion. Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion refererer til Kontrol- og Rådgivningsudvalget og Borgerrepræsentationen. Kontrol- og Rådgivningsudvalget erstatter det tidligere Borgerrådgiverudvalg og Revisionsudvalg.

Borgerrådgiverens arbejde blev i 2025 fulgt af det tidligere Borgerrådgiverudvalg. Et fast punkt på udvalgets møder var "Status fra Borgerrådgiveren", hvor Borgerrådgiveren orienterede om sit virke med udgangspunkt i bl.a. et handout med aktuelle sager og temaer. Dette bilag til Borgerrådgiverens Beretning 2025 indeholder en samling af handouts fra 2025.

[Læs mere om Kontrol- og Rådgivningsudvalget og find dagsordener og referater på kk.dk.](#)

Handout fra møde i Borgerråd giverudvalget den 23. januar 2025

- Status på Borgerråd giverens bisidderprojekt
- Borgerråd giveren følger op på sagen om borgere uden NemKonto

Status på Borgerråd giverens bisidderprojekt

Borgerråd giveren har i efteråret 2024 publiceret KlarRet 27 "Borgerråd giverens guide om retten til en bisidder", samt en vejledning til bisiddere "Er du bisidder? Når en borger har brug for ekstra øjne og ører".

Ved budget 2023 blev der afsat midler til Borgerråd giveren til formidling af kontakt mellem borgere og bisiddere samt vejledning af bisiddere. Projektet løber i 2023-2026.

Borgerråd giveren har orienteret udvalget om status på projektet henholdsvis den 24. april og 14. december 2023. I denne periode arbejdede Borgerråd giveren med afdækning af eksisterende bisidderordninger og formidling af dette til borgere bl.a. ved oversigt på Borgerråd giverens hjemmeside www.kk.dk/borgerraadgiveren.

Borgerråd giveren vejleder derudover som hidtil løbende borgere om retten til at benytte en bisidder.

Borgerråd giveren har desuden afdækket kommunens mulighed for at understøtte bisiddere ved at tilbyde adgang til lokaler til mødeforberedelse.

Endelig har Borgerråd giveren nedsat en referencegruppe med deltagelse af forvaltningerne, som har budt ind med deres egne repræsentanter. Formålet med referencegruppen er at kunne formidle Borgerråd giverens erfaring fra projektet og få forvaltningernes løbende feedback og praksisnære erfaringer om borgernes brug af bisiddere i kontakten med kommunen. Når projektet slutter, forventes referencegruppen også at kunne bidrage til evalueringen af projektet.

Referencegruppen holdt sit første møde den 19. september 2024. Det er aftalt, at der afholdes et møde hvert kvartal, og næste møde er den 30. januar 2025.

Borgerråd giveren har som sit seneste tiltag udgivet en KlarRet "Borgerråd giverens guide om retten til en bisidder" og en vejledning rettet til bisiddere "Er du bisidder? Når en borger har brug for ekstra øjne og ører". Sidstnævnte vejledning er sendt ud til de bisidderorganisationer, som Borgerråd giveren er blevet bekendt med via sin afdækning, ligesom der er link til vejledningen på Borgerråd giverens hjemmeside på kk.dk. Vejledningen er desuden sendt til referencegruppen med henblik på videreformidling til borgere og bisiddere.

Læs Borgerråd giverens guide til kommunens medarbejdere: [KlarRet 27 – Borgerråd giverens guide om retten til en bisidder](#)

Læs Borgerråd giverens guide til bisiddere: [Er du bisidder?](#)

Borgerrådgiveren følger op på sagen om borgere uden NemKonto

I handout fra november 2024 blev Borgerrådgiverudvalget orienteret om, at Borgerrådgiveren har kritiseret, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ikke vejleder visse borgere korrekt. Nu følger Borgerrådgiveren yderligere op på forvaltningens praksis.

Interessen for forvaltningens praksis for vejledning af borgere uden NemKonto tog udgangspunkt i en kritik, som Folketingets Ombudsmand rettede imod kommunen i en sag, hvor kommunen uretmæssigt afviste at udbetale ydelser til en borger i et år, fordi han ikke anviste en bankkonto til udbetalingen.

Ombudsmanden slog fast, at det er frivilligt for borgere at anvise en bankkonto, og at kommunen er forpligtet til at sikre, at borgere, der ikke anviser en bankkonto, får deres ydelser udbetalt på en anden måde.

Borgerrådgiverens sag handlede om, at forvaltningen fortsat efter ombudsmandens udtalelse oplyste borgerne om, at de er forpligtede til at anvise en bankkonto, og at den interne instruks til medarbejderne om håndtering af udbetalinger til borgere uden en bankkonto fortsat tog udgangspunkt i dette.

Det var således Borgerrådgiverens klare opfattelse, at forvaltningen med den aktuelle løsning ikke vejledte borgerne retvisende og dækkende om deres rettigheder.

Borgerrådgiveren henstillede den 2. oktober 2024 til, at forvaltningen ændrede sin praksis, således at borgerne fra start vejledes om deres rettigheder, herunder retten til ikke at anvise en NemKonto eller en anden konto og få udbetalt ydelse kontant.

Da Borgerrådgiveren i december 2024 imidlertid konstaterede, at forvaltningen ikke havde fulgt op på henstillingen og desuden erfarede, at forvaltningen udadtil fortsat udtrykte sig på en måde, der kunne forstås sådan, at retsstillingen ikke er som angivet af ombudsmanden og Borgerrådgiveren, spurgte Borgerrådgiveren til sagen. Det gav anledning til et møde med forvaltningen den 15. januar 2025.

Borgerrådgiveren blev på mødet oplyst om, at forvaltningen er enig i, at forvaltningens praksis ikke var god nok, og der er således enighed om retstilstanden. Forvaltningen oplyste, at praksis er bragt i overensstemmelse med ombudsmandens og Borgerrådgiverens udtalelser vedrørende borgernes rettigheder.

Forvaltningen vil i løbet af kort tid fremsende det skriftlige materiale, som anvendes ved vejledning af borgerne, til Borgerrådgiveren med henblik på vurdering af, om forvaltningens nye praksis er betryggende i forhold til borgernes rettigheder.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0062031

Handout fra møde i Borgerråd giverudvalget den 13. marts 2025

- Aktuelle udfordringer i Socialforvaltningen
- Ændret vejledning og praksis ved visitation til specialtandpleje
- Borgerservice og biblioteker har fulgt op på anbefalinger

Aktuelle udfordringer i Socialforvaltningen

En del borgere reagerer negativt på serviceniveauet i Socialforvaltningen i den indledende fase af den aktuelle omstrukturering af forvaltningen. Borgerråd giverens observationer peger på et fald i serviceniveauet i sager, som Borgerråd giveren er involveret i.

Den 1. januar 2025 trådte omorganiseringen af Socialforvaltningen i kraft. Med den nye organisering er det blandt andet hensigten at få en socialforvaltning, der er mere enkel og let at finde rundt i.

Enkelte medarbejdere fra Socialforvaltningen, som Borgerråd giveren har været i kontakt med, har siden sensommeren/efteråret 2024, hvor omorganiseringen var varslet, givet udtryk, for at forvaltningens overskud og handlekraft var negativt påvirket af planerne blandt andet på grund af usikkerhed om fremtidige roller og opgaver, manglende jobsikkerhed, løbende opsigelser blandt kolleger mv.

Efter omorganiseringens ikrafttræden den 1. januar 2025 har en del borgere, som Borgerråd giveren har været i kontakt med, rapporteret om forvirring i forvaltningen og et lavere serviceniveau. Det drejer sig blandt andet om borgere, som ikke kan komme i kontakt med en relevant medarbejder i forvaltning, borgere som ikke kan få oplyst, hvem deres sagsbehandler er, og borgere som må vente ekstra længe på svar fra forvaltningen eller modtager henholdende svar, som der ikke følges op på i fornødent omfang.

Henvendelserne drejer sig også om alvorlige og akutte forhold, som f.eks. en udsat ung kvinde, der kontakter Borgerråd giveren, fordi hun igennem længere tid har kunnet komme i kontakt med sin sagsbehandler i Socialforvaltningen. Den unge kvinde oplyser, at den manglende støtte fra forvaltningen, og det, at forvaltningen ikke giver hende den støtte, hun er blevet lovet, har medført, at hun i perioden har fået det værre (kvinden har efter det oplyste blandt andet været selvmordstruet og indlagt).

I hvert fald en enhed meddeler øjensynligt borgerne, at kommunens tilbagemeldingsgaranti ikke kan efterleves på grund af omorganiseringen.

Det er formentligt uundgåeligt, at en så omfattende omorganisering påvirker borgerservicen negativt i en periode, men perioden bør være afgrænset af hensyn til borgerne, og Borgerråd giveren holder øje med udviklingen og søger i mellemtiden at hjælpe de borgere, som kommer i klemme, bedst muligt.

I 2017 afgav Borgerrådgiveren rapport om kvaliteten af sagsbehandlingen og myndighedsudøvelsen i Borgercenter Børn og Unge. Undersøgelsen var en udmøntning af drøftelser i Borgerrådgiverudvalget bl.a. på baggrund af Borgerrådgiverens alvorlige kritik af Borgercenter Børn og Unge i flere konkrete og generelle tilsyn siden 2012.

Efter en periode, hvor sagsbehandlingskvaliteten synes at have været løftet generelt, har Borgerrådgiveren i den seneste periode (både før og efter omorganiseringen) modtaget klager over en sammenlignelig bekymrende kvalitet i sagsbehandlingen.

Borgerrådgiveren holder derfor særligt øje med sager, der involverer børn og unge.

Ændret vejledning og praksis ved visitation til specialtandpleje

Kommunen praksis for henvisning til specialtandpleje var ikke i overensstemmelse med reglerne. Det er der nu fulgt op på, så udsatte borgere kan henvises til specialtandpleje af egen læge og speciallæge.

Borgerrådgiveren blev via en henvendelse fra en medarbejder i kommunen opmærksom på forvaltningens praksis, når borgere henvises til specialtandpleje.

Medarbejderen havde kontakt til en borger med behov for tandlægebehandling. Borgerens psykiatriske problemstillinger betød, at kontakt med tandlæge krævede fuld narkose. Borgeren var blevet afvist af specialtandplejen, da han ikke var tilknyttet psykiatrien eller et botilbud. Specialtandplejen fastholdt afvisningen, selvom borgerens egen læge havde vurderet, at han var omfattet af målgruppen for specialtandpleje.

Borgerrådgiveren blev på grund af henvendelsen og de oplysninger vedr. voksentandplejen om henvisning, der på daværende tidspunkt var på kommunens hjemmeside, i tvivl om, hvorvidt Sundheds- og Omsorgsforvaltningen overholdt de regler, der gælder i forhold til, hvilke fagpersoner der kan henvise til specialtandpleje og dermed borgernes adgang til specialtandpleje.

Af en afgørelse fra Styrelsen for Patientklager, fremgår det bl.a., at almen praktiserende læger kan henvise til specialtandpleje.

Da den generelle praksis potentielt har berørt mange borgere, bad Borgerrådgiveren forvaltningen om en redegørelse.

Forvaltningen kontaktede herefter Indenrigs- og Sundhedsministeriet i forhold til fortolkning af det tilgængelige retsgrundlag samt Styrelsen for Patientklagers afgørelse.

Af Indenrigs- og Sundhedsministeriets svar til forvaltningen af 28. november 2024 fremgår det, at

det er ministeriet vurdering, at borgere også efter en lægefaglig vurdering kan henvises af praktiserende læger og behandlende speciallæger til specialtandpleje.

Forvaltningen har på baggrund af ministeriets svar oplyst Borgerrådgiveren om, at forvaltningen har ændret praksis for henvisning til specialtandpleje. Det fremgår nu af kommunens hjemmeside om henvisning til specialtandpleje, at borgere kan henvises via egen læge eller speciallæge, såfremt de ikke er tilknyttet hverken botilbud eller psykiatrien.

Borgerrådgiveren forstår forvaltningens praksisændring og nuværende vejledning på hjemmesiden sådan, at praktiserende læger eller behandlende speciallæger kan henvise, men kun i de tilfælde, hvor borgeren ikke bor i et botilbud, ikke har nogen tilknytning til distriktskykiatrien eller ikke er indlagt på en psykiatrisk hospitalsafdeling. Det synes at være en indsnævring i forhold til vejledningen fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet.

Borgerrådgiveren har på denne baggrund anbefalet forvaltningen igen at se på, om vejledningen på hjemmesiden er fuldt ud dækkende og retvisende i forhold til retsgrundlaget. Borgerrådgiveren har bedt om en orientering om, hvad anbefalingen giver anledning til.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0146402

Borgerservice og biblioteker har fulgt op på anbefalinger

Forvaltningens opfølgning på undersøgelsen om tilgængelighed ved anvendelse af pc'er, touchskærme mv. har resulteret i konkrete forbedringer.

Borgerrådgiveren afsluttede i juni 2024 en undersøgelse af tilgængeligheden for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc'er, touchskærme og lignende i Københavns Borgerservice og på kommunens biblioteker.

Opfølgningen i Borgerservice og bibliotekerne har resulteret i konkrete tiltag og også et fokus på at fastholde og inkludere tilgængelighedshensyn generelt og ved udbud mv.

Blandt de konkrete tiltag er:

- Implementering af lavt placerede touchskærme til anmeldelse af ankomst i alle 7 indgange i Borgerservice
- Opstilling af hæve-sænke-borde i de Borgerserviceindgange, hvor der mangler, samt adgang til borgercomputer, hvor borgerne kan betjene sig selv
- Hæve-sænke-moduler på Butlerskærme på alle Københavns Biblioteker
- Alle 7 indgange i Borgerservice arbejder løbende "med at styrke servicen over for borgere med særlige behov, herunder ved at forenkle og forbedre de digitale selvbetjeningsløsninger, ligesom det er et generelt fokuspunkt for forvaltningens arbejde med løbende at forbedre Borgerservice"

- Københavns Biblioteker vil med udgangspunkt i Borgerrådgiverens arbejde opsamle "feedback fra borgerne om eventuel utilfredshed, undren eller italesatte forespørgsler vedrørende tilgængeligheden på bibliotekerne samt i vores bibliotekstilbud og services"

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at en del af de påtalte udfordringer med tilgængeligheden er forbedret, ligesom undersøgelsen har bekræftet, at forvaltningen er opmærksom på og arbejder for at indtænke tilgængelighed i praksis og indtænker alternative tilbud, hvor dette ikke er muligt, f.eks. på grund af diskretionshensyn til den enkelte borger.

Borgerrådgiveren har opfordret forvaltningen til at gøre brug af den store viden, der er i kommunens råd, bl.a. Handicaprådet, og det betydelige netværk, som rådene har adgang til, i forhold til at indhente viden om oplevede erfaringer, udfordringer, forbedringsområder samt ved indkøb af nye løsninger, større ændringer i indretning eller andet for på den måde at indtænke tilgængelighed på så tidligt et tidspunkt som muligt.

Resultatet af undersøgelsen er sendt til orientering til kommunens handicap- og ældreråd.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0084549

Handout fra møde i Borgerråd giverudvalget den 15. maj 2025

- Anbefalinger til forebyggelse og håndtering af skolevægning følges ikke
- Afsluttet undersøgelse om anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis
- Klage over manglende hjælp til at læse og besvare breve fra det offentlige løst
- Forsat udfordringer i Socialforvaltningen

Anbefalinger til forebyggelse og håndtering af skolevægning følges ikke

Forvaltningen har ikke fulgt op på Borgerråd giverens anbefalinger.

Borgerråd giveren afsluttede i november 2024 en undersøgelse af Børne- og Ungdomsforvaltningens håndtering af børns skolevægning med en rapport.

I rapporten fremsatte Borgerråd giveren en række anbefalinger og bad forvaltningen om at give en tilbagemelding om, hvad anbefalingerne gav anledning til. Borgerråd giveren anbefalede bl.a., at der arbejdes yderligere med den tidlige opsporing af skolevægning og hurtig igangsættelse af initiativer, inddragelse af barn og forældre, brug af tovholdere, pligten til at kontakte forældre omkring sygeundervisning mv.

Borgerråd giverens anbefalinger var blandt andet baseret på Social- og Boligstyrelsens model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær (2024). Modellen er udviklet i samarbejde med tre kommuner og Styrelsen for Undervisning og Kvalitet.

Borgerråd giveren modtog i april 2025 Børne- og Ungdomsforvaltningens tilbagemelding på Borgerråd giverens anbefalinger og kunne på baggrund heraf notere sig, at Borgerråd giverens anbefalinger om forbedringer i kommunens indsats over for skolevægning ikke har givet forvaltningen anledning til tiltag eller overvejelser herom.

Det følger af [den daværende] vedtægt for Borgerråd giverfunktionen § 21, stk. 1, at Borgerråd giverens udtalelser ikke er bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerråd giveren, hvis udtalelsen ikke bliver fulgt af forvaltningen. Borgerråd giveren kan i sådanne tilfælde orientere Borgerråd giverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen om forholdet.

Borgerråd giveren har på den baggrund orienteret Borgerråd giverudvalget og Børne- og Ungdomsudvalget om, at Borgerråd giverens udtalelser i rapporten ikke bliver fulgt af forvaltningen.

Borgerråd giverens sag nr. 2021-0144155

Afsluttet undersøgelse om anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis

Borgerrådgiverens undersøgelse fremhæver både positive elementer og udfordringer, som kommunens forvaltninger bør arbejde med.

Borgerrådgiveren iværksatte i 2023 en undersøgelse af forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis. Undersøgelsen bygger videre på erfaringerne fra en tilsvarende undersøgelse i 2014 og har haft til formål at vurdere journaliseringspraksis, identificere barrierer og pege på forbedringsmuligheder.

Undersøgelsen viser, at der siden 2014 er sket en vis forbedring af journaliseringspraksis, men at der fortsat er udfordringer.

Blandt de væsentligste fund er:

- Mangelfuld journalisering
- Tekniske barrierer
- Manglende ensartethed
- Tidspres og prioritering

De fleste af konklusionerne er bredere end eDoc og vil derfor have relevans for journalisering i bred forstand.

Borgerrådgiveren bemærker, at utilstrækkelig, fejlbehæftet, manglende eller uensartet journalisering må forventes at udgøre en væsentlig barriere for fremtidens digitale udnyttelse af data til kvalitetssikring, serviceforbedring og effektivisering. Borgerrådgiveren bemærker ligeledes, at Borgerrådgiveren oplever stor åbenhed i forhold til eDoc og den daglige brug af systemet, og at Borgerrådgiveren har gode erfaringer med at trække på Koncern IT's ESDH-konsulenter, hvilket – alt andet lige – også må antages at have bidraget til systemets konstruktive brug og udvikling.

Borgerrådgiveren har peget på følgende fremadrettede fokusområder:

- Forbedring af systemets funktionalitet og brugervenlighed
- Styrkelse af oplæring og vejledning
- Fremme af organisatorisk ensartethed
- Løbende monitorering og opfølgning

Borgerrådgiveren har opfordret til, at relevante enheder og medarbejdere i forvaltningerne gennemgår undersøgelsen og tager stilling til, hvordan de identificerede udfordringer bedst kan adresseres i de respektive forvaltninger.

Borgerrådgiveren er orienteret om, at Økonomiforvaltningen har foreslået, at rapporten drøftes på et møde den 11. juni 2025 i kommunes tværgående Legal Compliance Forum (LCF) med henblik på at en drøftelse af, om der er behov for fælles initiativer.

Borgerrådgiverens sag nr. 2016-0000478

Klage over manglende hjælp til at læse og besvare breve fra det offentlige løst

En førtidspensioneret borger med psykosocialudfordringer fik frataget sine faste sagsbehandlere og var ikke selv i stand til at få ændret forvaltningens beslutningen, som påvirkede ham meget. Borgerrådgiveren kontaktede forvaltningen, og sagen løste sig.

Borgerrådgiveren modtog i februar 2025 en henvendelse fra en borger, der klagede over, at han ikke længere var tilknyttet to faste sagsbehandlere i Socialforvaltningen, men i stedet skulle henvende sig i Din Sociale Indgang ved behov, og at det ikke ville være muligt at af tale et mødetidspunkt. Da hans situation ikke havde ændret sig, undrede han sig over, hvad der lå til grund for beslutningen.

Borgeren oplyste, at han er stærkt ordblind og ikke kan læse eller skrive og forstå sammen sætte sætninger eller komplekse breve. Af den årsag har han behov for hjælp til at læse, for stå og eventuelt også reagere på breve fra offentlige myndigheder mm. Aktuelt stod han med to akutte spørgsmål, han havde forsøgt at få hjælp til i flere måneder.

Borgeren oplyste, at det er vigtig for ham at have en fast sagsbehandler, der kender hans historie og kan hjælpe ham, uden at han skal fortælle sårbare detaljer om psykisk og social mistrivsel, hver gang han har brug for hjælp, og at det, når han har behov for hjælp, fylder meget, og at han derfor har brug for en hurtig indsats for ikke at komme i større mistrivsel.

Borgeren oplyste, at tilbuddet fra din Sociale Indgang derfor ikke fungerede for ham, og at han var meget påvirket af beslutning og forgæves havde forsøgt at få den ændret.

Borgerrådgiveren videreformidlede ønsket om at få fast sagsbehandler til Socialforvaltningen, hvilket forvaltningen herefter imødekom, således at borgeren nu igen har to faste sagsbehandlere.

Undervejs i processen opfordrede borgeren til, at Borgerrådgiveren burde tage "den store hammer frem" og sige til Socialforvaltningen, at de skal rette ind eller til politikerne, at Borgerrådgiveren skal have flere beføjelser, hvilket dog ikke blev nødvendigt, da Socialforvaltningen efter Borgerrådgiverens intervention i sagen viste sig fleksible og fandt en løsning, som borgeren blev glad for.

Borgerrådgiverens sag nr. 2025-0066172

Forsat udfordringer i Socialforvaltningen

Borgerrådgiveren modtager fortsat markant flere henvendelser end normalt fra borgere, som - efter omorganiseringen af Socialforvaltningen - ikke kan komme i kontakt med en relevant medarbejder, ikke kan få oplyst, hvem deres sagsbehandler er, og som må vente ekstra længe på svar.

På Borgerrådgiverudvalgets møde den 13. marts 2025 orienterede Borgerrådgiveren om, at en del borgere efter omorganiseringen af Socialforvaltningen har rapporteret om forvirring i forvaltningen og et lavere serviceniveau.

Det drejer sig blandt andet om borgere herunder også interne og eksterne aktører, som ikke kan komme i kontakt med en relevant medarbejder i forvaltning, borgere som ikke kan få oplyst, hvem deres sagsbehandler er, og borgere som må vente ekstra længe på svar fra forvaltningen eller modtager henholdende svar, som der ikke følges op på i fornødent omfang. Henvendelserne drejer sig også om alvorlige og akutte forhold.

Borgerrådgiveren modtager fortsat markant flere henvendelser herom end normalt. Blandt andet synes koordinationen mellem tidligere enheder, hvoraf nogle nu er under samme ledelse, at være en udfordring.

Som en borger udtalte allerede i december 2024, bør det ikke være nødvendigt at klage for at finde ud af, hvem der håndterer en sag, men det er aktuelt tilfældet for en del borgere.

Som en tilføjelse kan nævnes, at Socialforvaltningen pr. 1. maj fortsat ikke havde været i stand til at endeligt udpege de kontaktpersoner, som indgår i Borgerrådgiverens kontakt personnetværk med henblik på at finde den hurtigste vej fra problem til løsning, når borgerne klager. Det har heller ikke været muligt for Borgerrådgiveren at få tilstrækkeligt dækkende oplysninger om eventuelt nye postkasser til brug for videreformidling af borgerhenvendelser.

Borgerrådgiveren holder fortsat øje med udviklingen og søger i mellemtiden at hjælpe de borgere, som kommer i klemme, bedst muligt.

Handout fra møde i Borgerrådgiverudvalget den 4. september 2025

- Opfølgning på kommunens vejledning til borgere uden NemKonto

Opfølgning på kommunens vejledning til borgere uden NemKonto

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vejledningsmateriale samlet set er fyldestgørende og dækkende, men også at der fortsat er risiko for, at de borgere, der fejlagtigt tror, de er forpligtet til at oprette en NemKonto for at få en ydelse udbetalt, bliver i den tro, da borgerne ikke på en og samme tid bliver gjort bekendt med alle de udbetalingsmuligheder, de har.

I handout fra november 2024 blev Borgerrådgiverudvalget orienteret om, at Borgerrådgiveren havde kritiseret, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen fortsat ikke vejledte borgere uden NemKonto korrekt til trods for, at Folketingets Ombudsmand allerede i december 2023 slog fast, at det er frivilligt for borgere at anviser en bankkonto, og at Københavns Kommune er forpligtet til at sikre, at borgere der ikke anviser en bankkonto, får deres ydelser udbetalt på anden vis.

Ombudsmanden udtalte kritik, fordi kommunen uretmæssigt havde tilbageholdt en borgers ydelse i et år og dermed forhindret borgeren adgang til helt basale fornødenheder så som at anskaffe sig en sovepose.

Borgerrådgiveren orienterede ligeledes udvalget den 23. januar 2025 om, at Borgerrådgiveren ville følge yderligere op i forhold til forvaltningens praksis, idet Borgerrådgiveren kunne konstatere i december 2024, at forvaltningen ikke havde fulgt op på Borgerrådgiverens henstilling af 2. oktober 2024 og ændret praksis, således at borgerne fra start vejledes om deres rettigheder, herunder retten til ikke at anviser en NemKonto eller en anden konto og få udbetalt ydelsen kontant.

Der blev afholdt møde imellem forvaltningen og Borgerrådgiveren den 15. januar 2025, da Borgerrådgiveren ikke mente, at forvaltningens praksis var i overensstemmelse med rets stillingen som angivet af ombudsmanden og Borgerrådgiveren. Forvaltningen erkendte, at vejledningspraksis ikke havde været god nok, der var enighed om retstilstanden, og forvaltningen oplyste, at praksis var bragt i overensstemmelse med ombudsmandens og Borgerrådgiverens udtalelser.

Som opfølgning på dette modtog Borgerrådgiveren den 30. januar 2025 en orientering fra forvaltningen om den tilrettede og aktuelle vejledningspraksis, hvilket medførte, at Borgerrådgiveren den 31. juli 2025 til trods for forvaltningens justerede praksis fandt anledning til at gentage henstillingen om at tilrettelægge vejledningen - såvel skriftlig som mundtlig - således, at borgeren fra start vejledes om alle sine rettigheder, herunder retten til ikke at anviser en NemKonto eller en anden persons konto og få sin ydelse udbetalt kontant.

Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at forvaltningens materiale samlet set er fyldestgørende og dækkende, men at der samtidig er en risiko for, at de borgere, som fejlagtigt opfatter sig forpligtet til at oprette en NemKonto, fortsat risikerer aldrig at blive oplyst om alle de udbetalingsmuligheder gældende ret dikterer, og at forvaltningen netop risikerer at bidrage til en sådan fejlopfattelse med det skriftlige doserede vejledningsforløb, idet borgere ikke på en og samme tid bliver gjort bekendt med alle sine rettigheder og således ikke kan træffe en beslutning om udbetaling af ydelsen på et oplyst grundlag.

Borgerrådgiveren har orienteret ombudsmanden om forvaltningens løsning og foretager sig ikke yderligere.

Borgerrådgiverens sag nr. 2024-0062031

Handout fra møde i Borgerråd giverudvalget 30. oktober 2025

- Stærkt kritisabelt sagsforløb i Socialforvaltningen
- Borgernes ret til at vide, hvem de kommunikerer med
- Fortsat udfordringer i Socialforvaltningen

Stærkt kritisabelt sagsforløb i Socialforvaltningen

Borgerråd giveren har fundet et konkret sagsforløb i Socialforvaltningens stærkt kritisabelt. Borgerråd giverens tilsyn har bl.a. vist, at den konkrete sag, hvor der var bevilget støtte, lå uberørt hen i en længere periode, at 9 henvendelser fra familien, 6 henvendelser fra Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center og henvendelse fra skolen ikke blev besvaret. Ydermere reagerede forvaltningen ikke på Borgerråd giverens henvendelse eller 3 rykkere i sagen.

Borgerråd giveren har i et konkret tilsyn i en borgersag fundet sagsforløbet i Socialforvaltningens stærkt kritisabelt. Borgerråd giveren har bedt forvaltningen overveje, om forvaltningen har arbejds-gange, der i tilstrækkeligt omfang sikrer, at borgeres henvendelser besvares, og at bevilget støtte igangsættes hurtigst muligt.

I den konkrete sag henvendte en kvinde sig til Borgerråd giveren, fordi hun ønskede at klage over sagsbehandlingen ved Din Sociale Indgang Børn i forbindelse med bevilget støtte til sin søn. Kvinden havde sendt en enslydende klage til Socialborgmesteren.

Borgerråd giveren bad forvaltningen om en kopi af det svar, de ville sende til kvinden som svar på klagen til Socialborgmesteren. Borgerråd giveren forsøgte herefter at sikre kvinden et svar og sendte flere rykkere til forvaltningen som led i dette. Da svaret udeblev trods tre rykkere, iværksatte Borger-råd giveren et tilsyn i sagen.

Ifølge sagens oplysninger lå sagen ubehandlet hen fra midt december 2024, hvor sønnen modtog en afgørelse om skoleflex, til midt marts 2025, hvor der blev truffet en ny afgørelse om dagbehand-ling. DSI Børn Amager hverken returnerede opkald eller skriftlige henvendelser og klager fra familien, Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center eller fra skolen i perioden.

Familien havde telefonisk, via sms og ved at skrive til DSI Børns hovedpostkasse forsøgt at få fat i børne- og ungeråd giveren siden midten af januar 2025, hvor denne deltog i møde med familien. Det fremgår, at familien derefter kontaktede forvaltningen 9 gange, uden det lykkedes at få fat i børne- og ungeråd giveren og uden, at henvendelserne blev besvaret eller opkald blev returneret.

Det fremgår også, at Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center afholdt netværksmøde i starten af februar 2025, hvor kommunens børne- og ungeråd giver ikke mødte op trods tilkendegivelse om deltagelse. Det fremgår, at socialråd giveren fra Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center forsøgte at få fat i børne- og ungeråd giveren 6 gange uden held, og at opkaldene ikke blev returneret.

Der blev sendt en underretning fra Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center med bekymring for søn-nens trivsel med beskrivelse af, at han havde tiltagende depressive symptomer. Underretningen blev sendt på baggrund af manglende fremmøde fra børne- og ungeråd giveren ved netværksmødet og

manglende svar på henvendelser. Forvaltningens vurdering af underretningen var, at der ikke skulle handles akut.

Udover ovenstående henvendelser, henvendte skolen sig også i starten af februar 2025 vedr. igangsættelse af støtte, uden at børne- og ungerådgiveren vendte retur.

Kvinden oplyste til Borgerrådgiveren, at hun til sidst mødte op i DSI Børn Amager grædende over forvaltningens manglende ageren og kontakt, og at hun her måtte bede og trygle om at få hjælp efter flere måneder, hvor sønnen fik det værre og værre, og familien var ved at bryde sammen (borgers egen beskrivelse).

Det fremgår af sagen, at forvaltningen derefter i marts 2025 sendte kvinden et brev med orientering om sagsbehandlerskifte med den begrundelse, at den tidligere børne- og ungerådgiver var stoppet i afdelingen. Teamleder fra DSI Børn Amager kontaktede også telefonisk kvinden i marts 2025 og skrev et orienteringsbrev om det videre forløb.

Forvaltningen har oplyst til Borgerrådgiveren, at der i forbindelse med et møde i midten af december 2024 ikke blev fremsendt en afgørelse om skoleflex, og at støtten derfor ikke blev opstartet, og at forvaltningen på baggrund af fornyet vurdering i marts 2025 traf afgørelse om dagbehandling, samt at der blev igangsat proces vedr. matchning til dagbehandlingstilbud derefter.

Forvaltningen har i forløbet ikke angivet en nærmere begrundelse for de manglende svar på henvendelser og på den manglende iværksættelse af afgørelse om skoleflex.

Borgerrådgiveren har bedt Socialforvaltningen om en orientering om, hvad de anbefalede overvejelser – der udspringer af alvorlige kritisable forhold i sagen – giver anledning til.

Borgerrådgiverens sag nr. 2025-0189701

Borgernes ret til at vide, hvem de kommunikerer med

Borgerrådgiveren har spurgt til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens praksis for udsendelse af breve uden afsenderoplysninger og afsendersignatur eller kontaktoplysninger på den enhed brevene kommer fra. Borgerrådgiveren har herunder henvist til, at kommunen for nylig har svaret Ankestyrelsen, at kommunen ændrer sin praksis i overensstemmelse med Ankestyrelsens tilsynsudtalelse af 6. august 2025 om, at kommunens breve skal underskrives eller forsynes med tydelig afsenderidentifikation.

En borger modtog et brev fra Københavns Kommune uden afsenderoplysninger og afsendersignatur eller kontaktoplysninger på den enhed brevet kom fra. Brevet havde karakter af en standardskrivelse og borgeren forstod ikke meningen med brevet. Da hun ikke kunne se, hvem i kommunen, som havde sendt brevet, skrev hun således til Borgerrådgiveren:

“Hej, jeg aner ikke hvad i mener med brevet, og hvad det handler om, og hvilke udgifter i mener. jeg beder om en udførlig forklaring på hvad dette handler om, og hvad i kræver af mig.”

Borgerrådgiveren oversendte brevet til besvarelse i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, hvor Borgerrådgiveren kunne regne ud, at brevet måtte komme fra.

Borgerrådgiveren har desuden spurgt generelt til forvaltningens praksis for identifikationsoplysninger i forvaltningens breve. Borgerrådgiveren har henvist til underskrifts- og identifikationskravet i forvaltningsloven (§ 32b) og til kommunens svar til Ankestyrelsen i en tilsynssag om netop kommunens manglende underskrift på sine breve.

Kommunen har overfor Ankestyrelsen oplyst, at "Københavns Kommune, Beskæftigelses og Integrationsforvaltningen, har taget Ankestyrelsens tilsynsudtalelse til efterretning og justerer sin praksis". Borgerrepræsentationen godkendte dette svar den 18. september 2025.

Borgerrådgiveren modtager jævnligt henvendelser fra borgere, som oplever, at det ikke er muligt at besvare kommunens digitale henvendelser, fordi muligheden for at besvare direkte ved anvendelse af besvar-funktionen er fravalgt af kommunen og fordi kommunens kontaktstruktur er svær at navigere i via de eksisterende internetløsninger. Borgerrådgiveren rejste spørgsmålet om fravalg af besvar-funktionen overfor forvaltningerne i december 2022 og havde en dialog med forvaltningerne herom. I dette konkrete tilfælde kunne borgeren dog heller ikke se af selve henvendelsen fra kommunen, hvem der skrev til hende.

Borgerrådgiverens sag nr. 2025-0324479

Handout fra møde i Borgerråd giverudvalget den 4. december 2025

- Alvorlig kritik i sag om udsat barn
- Hvornår er noget alvorligt?

Alvorlig kritik i sag om udsat barn

Borgerråd giveren har udtalt alvorlig kritik af kommunes indsats i forhold til et udsat barn. Borgerråd giverudvalget har tidligere fået indblik i dele af den konkrete sag ved medarbejderoplæg den 23. januar 2025.

En far henvendte sig til Borgerråd giveren for at høre, om han kunne komme til at tale med en anden sagsbehandler, fordi han oplevede, at kommunens sagsbehandler ikke tog datterens situation alvorligt, og fordi han ikke fik svar. Han henviste til, at kommunen ikke havde givet datteren den nødvendige hjælp i en længere årrække.

På baggrund af nogle alvorlige omstændigheder i sagen, gennemgik Borgerråd giveren sagens akter og fandt kommunens behandling af sagen helt uantagelig. Borgerråd giveren fandt, at forvaltningen havde reageret utilstrækkeligt og for sent igennem en årrække på ca. seks år, hvor kommunen var handlekommune. Via gentagne underretninger fra bl.a. psykiatri, politi var kommunen bekendt med særdeles alvorlige og voldsomme hændelser i datterens liv og generelle opvækstbetingelser.

Borgerråd giveren har udtalt kritik af:

- at kommunen – til trods for 55 underretninger ifølge Borgerråd giverens optælling – kun iværksatte relativt begrænsede indsatser igennem årene frem til indstilling om anbringelse udenfor hjemmet af 7. oktober 2024 til formandsbeslutning
- at kommunens fokus på pigen og justering af indsatserne ikke afspejlede omfanget af underretninger og informationer om trusler mod pigens sikkerhed, omsorg og trivsel til trods for eskalering heraf over årene
- at kommunen synes at have ageret på måder, som ikke kan forklares ud fra sagens oplysninger og alvor
- at sagen blev lukket flere gange, uden at det synes at kunne forklares ud fra barnets forhold på de givne tidspunkter set i lyset af kommunens samlede kendskab til pigen og familiens situation
- at kommunen har undladt at indhente oplysninger fra den tidligere bopælskommune

- at kommunen ikke har foretaget overvejelser om første bopælskommunes mulige ansvar som betalingskommune
- at kommunen undlod at underrette ny kommune, da pigen flyttede fra Københavns Kommune, og heller ikke underrettede Statsforvaltningen (Familieretshuset), selvom kommunen var bekendt med en verserende sag om samvær
- at pigens far ikke er blevet inddraget tilstrækkeligt og igennem årene er blevet underoplyst om alvorlige forhold vedrørende sin datter, som kommunen, men ikke han selv, har kendt til.

Pigens far har i perioder selv været ramt af psykiske udfordringer, men han har alligevel igennem samtlige år vedholdende rakt ud efter beskyttelse og hjælp til sin datter fra kommunen, men hans råb om hjælp er i stort antal blevet afvist eller forbigået, hvilket er fortsat indtil for nylig, selvom han har foreslået flere mulige indsatser.

Det ligger uden for rammerne af Borgerrådgiverens undersøgelse at vurdere en eventuel sammenhæng mellem kommunens sagsbehandling og forværringen af pigens tilstand og situation i dag med tilstedende akkumulerede komplekse problemer. Det kan dog ikke udelukkes, at en rettidig og hurtig indsats kunne have forebygget forværring og reelt beskyttet, hjulpet og støttet pigen og hendes far.

Socialforvaltningen har blandt andet erkendt, at der er behov for, at Din Sociale Indgang – Børn og Unge, Amager igangsætter opkvalificeringstiltag i form af undervisningsforløb, som skal sikre mere systematik i sagsbehandlingen, samt at det er forvaltningens ønske at have et konstruktivt samarbejde omkring pigen og hendes fremadrettede trivsel og udvikling.

Borgerrådgiverens sag nr. 2025-0087767