



Til Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsudvalget

Orientering om Borgerrådgiverens beretning 2025

BAGGRUND

Borgerrådgiveren udgiver hvert år en beretning, som behandles i Kontrol- og Rådgivningsudvalget, Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen. Borgerrådgiverens beretning for 2025 er blevet offentliggjort i maj måned 2026.

Dette notat indeholder dels en kort beskrivelse af Borgerrådgiverens beretning for 2025, og dels en beskrivelse af udviklingen i antallet af og opfølgning på klagesager i Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen.

GENERELT OM BORGERRÅDGIVERENS BERETNING 2025

Borgerrådgiverens beretning 2025 beskriver overordnet udviklingen i antallet af indkomne klager, hvad borgerne hovedsagelig klager over, om borgerne får medhold i deres klage og klagernes fordeling på forvaltningerne.

Det fremgår af Borgerrådgiverens beretning 2025, at Borgerrådgiveren har modtaget lidt over 1.000 henvendelser i 2025, hvilket er en stigning på 9,4 % i forhold til 2024.

Langt de fleste henvendelser handler om kommunens sagsbehandling i sager om økonomisk ydelse eller anden ydelse, bistand eller praktisk hjælp. Konkret handler klagerne oftest om overholdelse af de forvaltningsretlige regler indenfor fx følgende kategorier: "sagsbehandlingstid og manglende svar", "afgørelse og vilkår" og "sagsoplysning og oplysningskridt".

Før Borgerrådgiveren evt. går ind i en sag, bliver den relevante forvaltning bedt om at tage stilling til klagesagen og sende kopi af forvaltningens svar til borgeren. I godt 60 % af de sager, hvor Borgerrådgiveren kender sagens udfald, erkender forvaltningen, at der er begået en fejl i sagsbehandlingen og giver borgeren medhold i sin klage.

I 2025 er det Socialforvaltningen og Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen, som har flest klager hos Borgerrådgiveren. Forklaringen på dette er primært, at begge forvaltninger har omfattende borgerkontakt, og at borgerkontakten oftest vedrører forhold af stor betydning for borgerne, fx forsørgelsesgrundlag, støtte til borgere med handicap mv.

28-05-2026

Sagsnummer i F2
2026 - 10224

Dokumentnummer i F2
10846377

Sagsnummer i eDoc
2026-0162577

Sagsbehandler
Trine Stensballe

KLAGESAGER I BESKÆFTIGELSES-, INTEGRATIONS- OG ERHVERVSFORVALTNINGEN

Udvikling i antallet af klagesager

Klagestatistikken i Borgerrådgiverens beretning udgør kun en del af forvaltningens samlede klagestatistik. Det skyldes dels, at Borgerrådgiverens klagestatistik alene vedrører formalitetsklager (klager over sagsbehandlingen) og dels, at borgerne også kan klage direkte til forvaltningen.

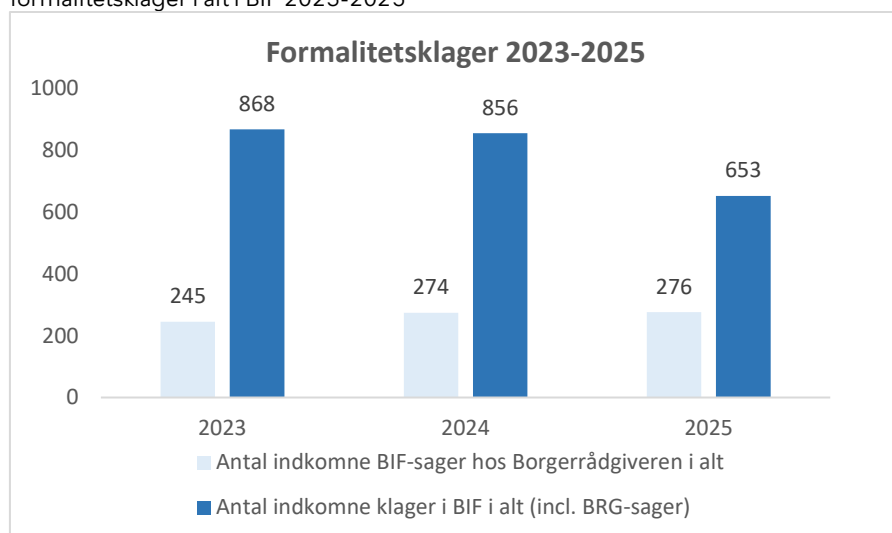
Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen fører løbende statistik over alle klagesager, herunder angivelse af hvad borgerne klager over.

Forvaltningen har i 2025 registreret i alt 2.892 klagesager fordelt på 653 formalitetsklagerklager (klager over sagsbehandlingen) og 2.239 realitetsklager (klager over afgørelser).

Formalitetsklager er klager over sagsbehandlingen, fx lang sagsbehandlingstid, manglende svar, medarbejdernes adfærd m.v. Formalitetsklagerne rummer vigtig viden om, hvordan borgeren oplever samarbejdet og sagsbehandlingen. Formalitetsklager behandles primært af forvaltningen, men enkelte sager behandles også af Borgerrådgiveren.

Nedenstående figur 1 viser udviklingen i antallet af modtagne formalitetsklager i forvaltningen og afsluttede sager hos Borgerrådgiveren i perioden 2023-2025.

Figur 1: Udvikling i antallet af modtagne BIF-sager hos Borgerrådgiveren og modtagne formalitetsklager i alt i BIF 2023-2025



Udviklingen viser, at antallet af BIF-sager modtaget hos Borgerrådgiveren steg 11,8 % fra 2023-2024, og at niveauet stort set var uændret fra 2024-2025.

Kontor for HR og Tilsyn Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen

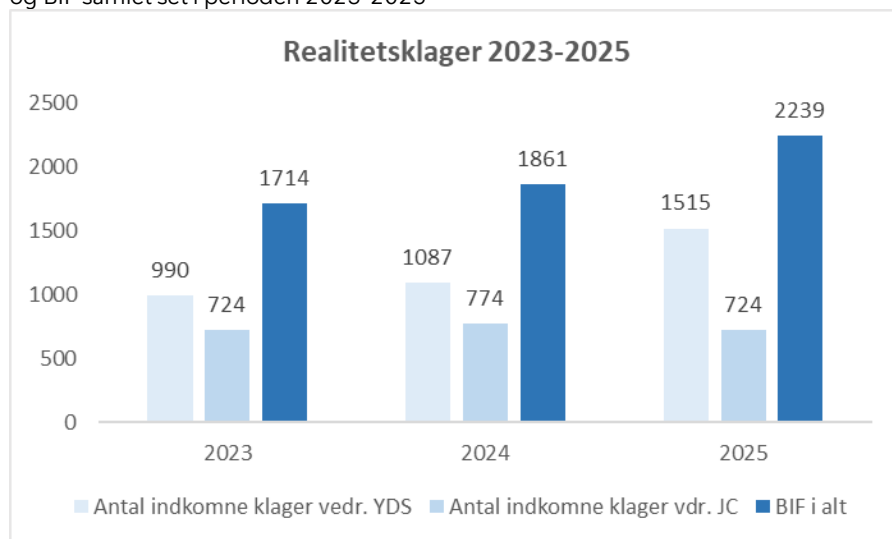
Udviklingen i det samlede antal modtagne formalitetsklager i BIF viser et lille fald på 1,4 % fra 2023-2024 og et større fald på 31,1 % fra 2024-2025. Samlet set kan der konstateres et fald i antallet af modtagne formalitetsklager i BIF på 32,9 % fra 2023-2025.

Realitetsklager er klager over afgørelser (fx afslag på førtidspension, op-hør af sygedagpenge, ydelsessanktionering).

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.

Nedenstående figur 2 viser udviklingen i antallet af modtagne realitetsklager for henholdsvis Ydelsesservice, jobcentrene og BIF samlet set i perioden 2023-2025.

Figur 2: Udvikling i antallet af modtagne realitetsklager i Ydelsesservice, Jobcentrene og BIF samlet set i perioden 2023-2025



Udviklingen viser, at der samlet set er sket en stigning i antallet af modtagne realitetsklager på 30,6 %.

Den største stigning er sket fra 2024-2025 (20,3 %). Denne stigning hænger naturligt sammen med samlingen af ydelser pr. 1. januar 2025, hvor forvaltningen overtog flere ydelsesområder fra andre forvaltninger og derfor træffer flere afgørelser, fx afgørelser om bevilling af enkeltydelser og tilskud til syge- og tandbehandling.

Opfølgning på klagesager

Forvaltningen anvender viden og læring fra klagesagerne aktivt i undervisning, klagesagsopfølgninger, faglig sparring, samt i udviklingen af forvaltningens arbejdsgange.

Kontor for HR og Tilsyn
Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen

Forvaltningen foretager fx systematisk opfølgning på klagesagerne på centerniveau med henblik på at identificere tendenser, særlige udfordringer i sagsbehandlingen, behov for justering af praksis mv. Herudover drøftes overordnede og tværgående udfordringer i sagsbehandlingen i et praksiskoordinerende forum, der bl.a. består af ledelsesrepræsentanter fra jobcentrene.

Videre proces.

Borgerrådgiverens Beretning for 2025 blev behandlet i Kontrol- og Rådgivningsudvalget den 6. maj 2025.

Tidsplanen for den videre politiske behandling er:

- 9. juni 2026: Økonomiudvalget behandler beretningen
- 18. juni 2026: Borgerrepræsentationen behandler beretningen