

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 Borgerrådgiverudvalget den 23. januar 2025

- Status på Borgerrådgiverens bisidderprojekt
- Borgerrådgiveren følger op på sagen om borgere uden NemKonto

Status på Borgerrådgiverens bisidderprojekt

Borgerrådgiveren har i efteråret 2024 publiceret KlarRet 27 "Borgerrådgiverens 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 Borgerrådgiveren til formidling af kontakt mellem borgere og bisiddere samt vejledning af bisiddere. Projektet løber i 2023-2026.

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

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

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

Endelig har Borgerrådgiveren nedsat en referencegruppe med deltagelse af forvaltningerne, som har budt ind med deres egne repræsentanter. Formålet med referencegruppen er at kunne formidle Borgerrådgiverens 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.

Borgerrådgiveren har som sit seneste tiltag udgivet en KlarRet "Borgerrådgiverens 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 Borgerrådgiveren er blevet bekendt med via sin afdækning, ligesom der er link til vejledningen på Borgerrådgiverens hjemmeside på kk.dk. Vejledningen er desuden sendt til referencegruppen med henblik på videreformidling til borgere og bisiddere.

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

Læs Borgerrådgiverens 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 Borgerrådgiverudvalget 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. Borgerrådgiverens observationer peger på et fald i serviceniveauet i sager, som Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiveren, 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 Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiverudvalget den 15. maj 2025

- Anbefalinger til forebyggelse og håndtering af skolevægring 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 skolevægring følges ikke

Forvaltningen har ikke fulgt op på Borgerrådgiverens anbefalinger.

Borgerrådgiveren afsluttede i november 2024 en undersøgelse af Børne- og Ungdomsforvaltningens håndtering af børns skolevægring med en rapport.

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

Borgerrådgiverens 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.

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

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

Borgerrådgiveren har på den baggrund orienteret Borgerrådgiverudvalget og Børne- og Ungdomsudvalget om, at Borgerrådgiverens udtalelser i rapporten ikke bliver fulgt af forvaltningen.

Borgerrådgiverens 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 dæk kende 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 anvise 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 anvise 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 anvise 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 Borgerrådgiverudvalget 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

Borgerrådgiveren har fundet et konkret sagsforløb i Socialforvaltningens stærkt kritisabelt. Borgerrådgiverens tilsyn har bl.a. vist, at den konkrete sag, hvor der var bevilliget 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 Borgerrådgiverens henvendelse eller 3 rykkere i sagen.

Borgerrådgiveren har i et konkret tilsyn i en borgersag fundet sagsforløbet i Socialforvaltningens stærkt kritisabelt. Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiveren, 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.

Borgerrådgiveren bad forvaltningen om en kopi af det svar, de ville sende til kvinden som svar på klagen til Socialborgmesteren. Borgerrådgiveren forsøgte herefter at sikre kvinden et svar og sendte flere rykkere til forvaltningen som led i dette. Da svaret udeblev trods tre rykkere, iværksatte Borgerrådgiveren 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 dagbehandling. 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 ungerådgiveren 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 ungerådgiveren 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 ungerådgiver ikke mødte op trods tilkendegivelse om deltagelse. Det fremgår, at socialrådgiveren fra Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center forsøgte at få fat i børne- og ungerådgiveren 6 gange uden held, og at opkaldene ikke blev returneret.

Der blev sendt en underretning fra Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center med bekymring for sønnens trivsel med beskrivelse af, at han havde tiltagende depressive symptomer. Underretningen blev sendt på baggrund af manglende fremmøde fra børne- og ungerådgiveren 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 Borgerrådgiverudvalget den 4. december 2025

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

Alvorlig kritik i sag om udsat barn

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

En far henvendte sig til Borgerrådgiveren 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 Borgerrådgiveren sagens akter og fandt kommunens behandling af sagen helt uantagelig. Borgerrådgiveren 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.

Borgerrådgiveren har udtalt kritik af:

- at kommunen – til trods for 55 underretninger ifølge Borgerrådgiverens 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 tilstødende 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