

# 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 Rådgivningsfunktions 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.

Ingeborg Gade  
Leder af Den Uafhængige Kontrol- og Rådgivningsfunktion

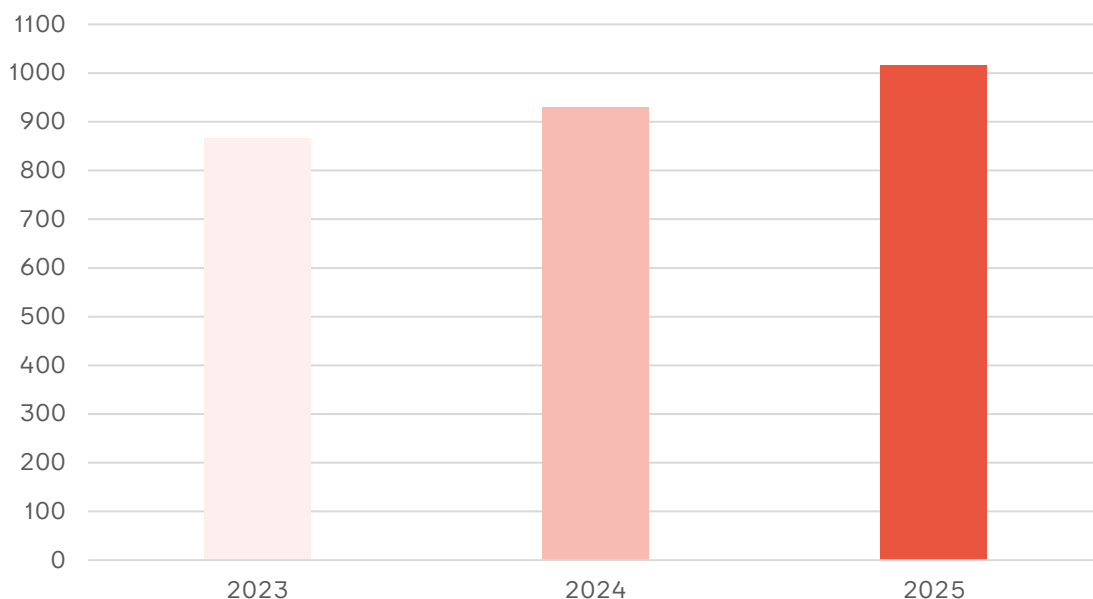
## Indkomne klager over kommunen

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 kendetegnet 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



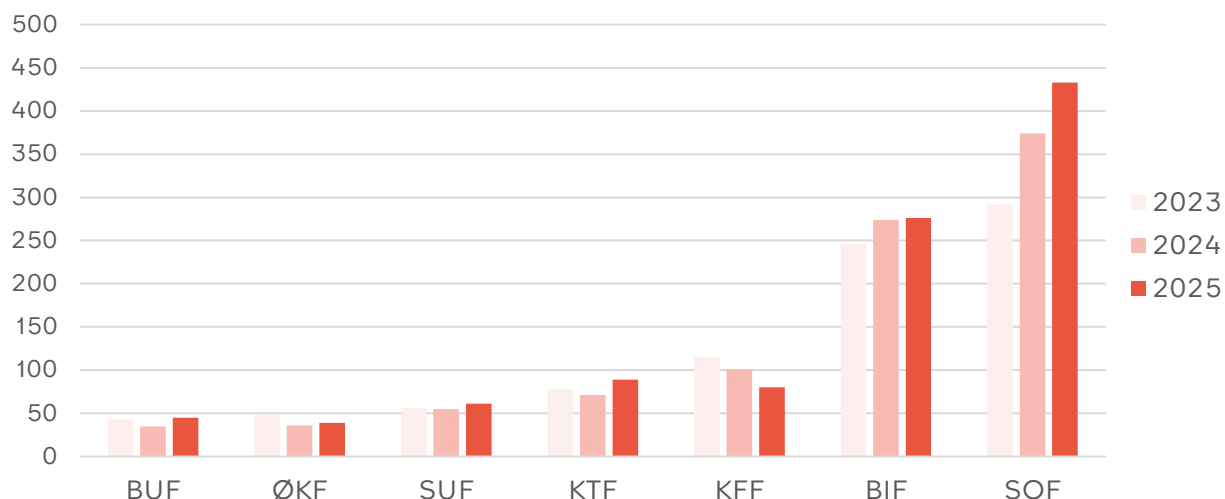
#### Diagramforklaring

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



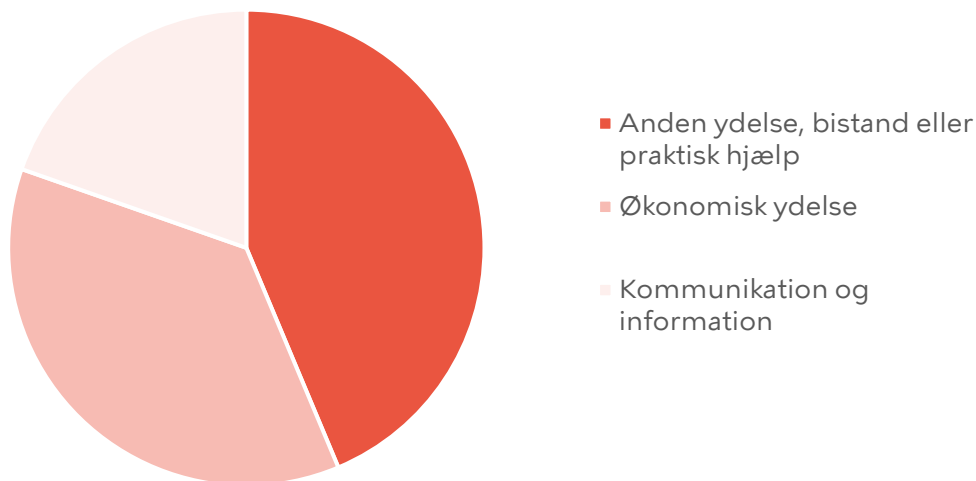
### Diagramforklaring

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?



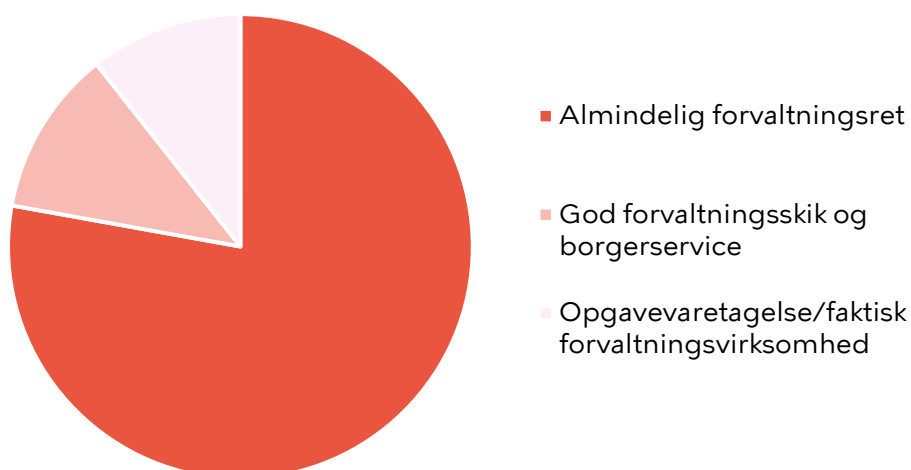
### Diagramforklaring

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.

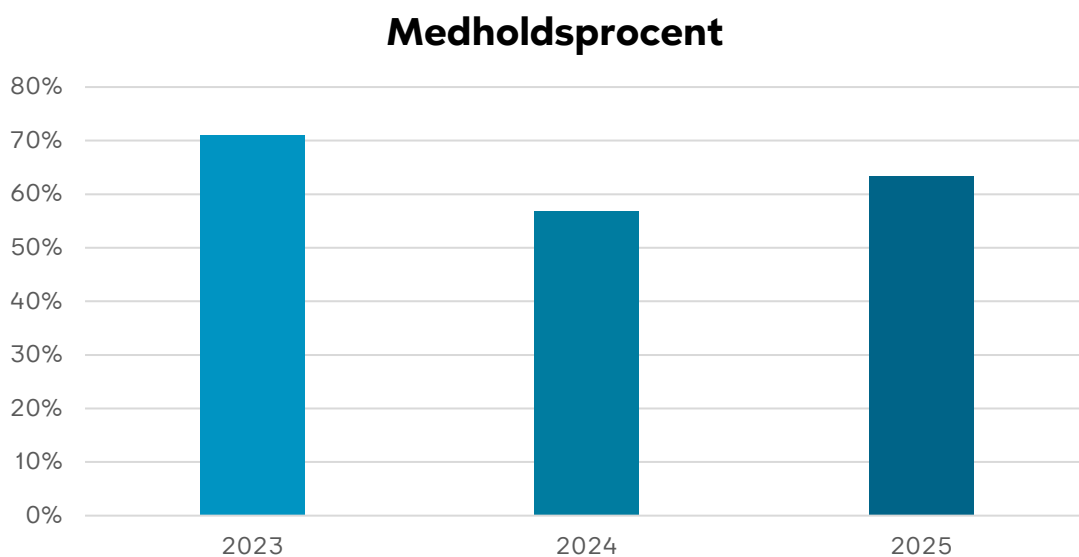
**Bemærkninger**

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.



### 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

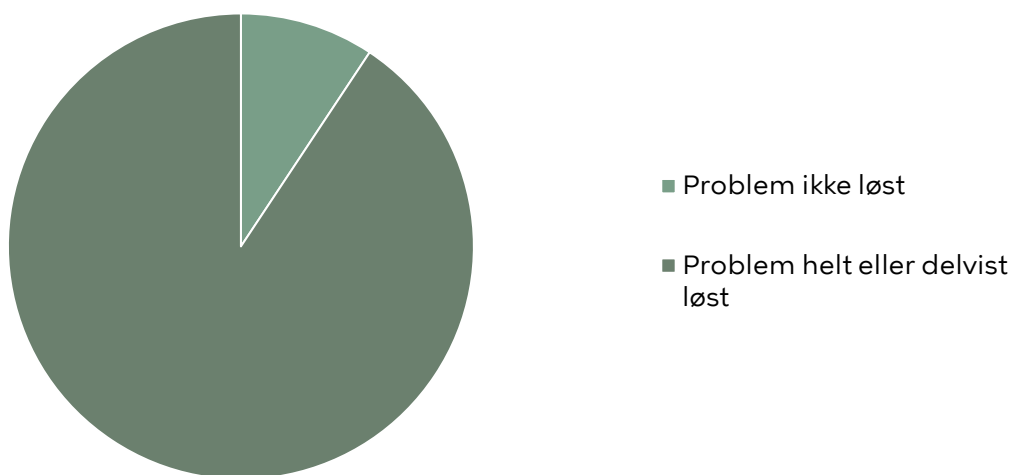
Fra 2023 til 2024 var der et større fald i antallet af sager, hvor forvaltningerne erkendte, at der var sket fejl, mens der har været en mindre stigning fra 2024 til 2025.

## 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

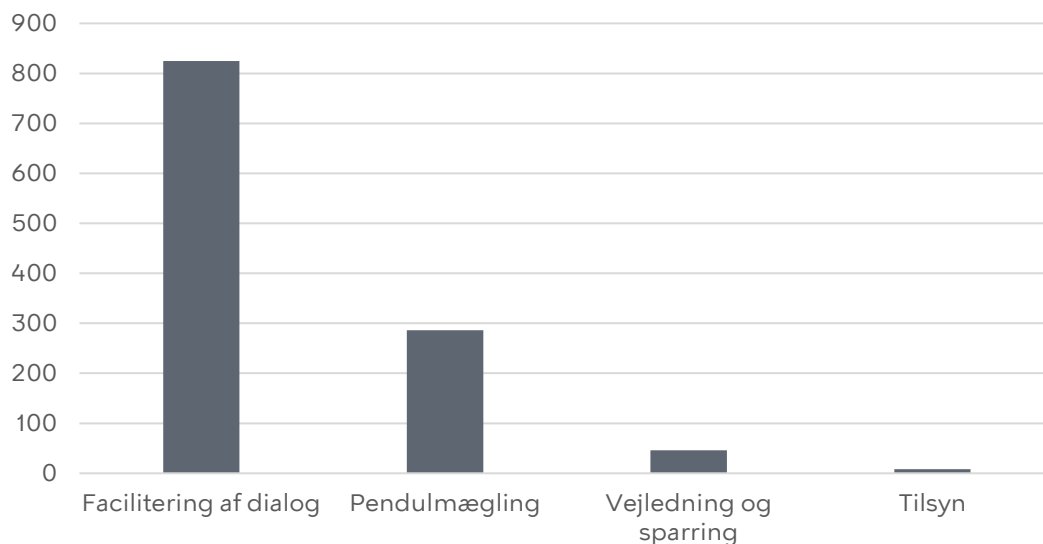
Når det er relevant, vejleder Borgerrådgiveren forvaltningen og hjælper med at udpege problemstillinger. Formålet er at sikre læring og understøtte forvaltningen i korrekt sagsbehandling fremadrettet.

#### 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.

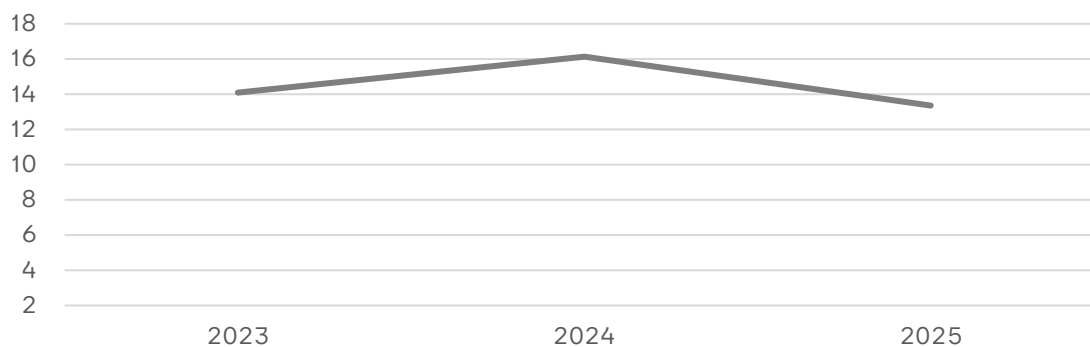
### Bemærkninger

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

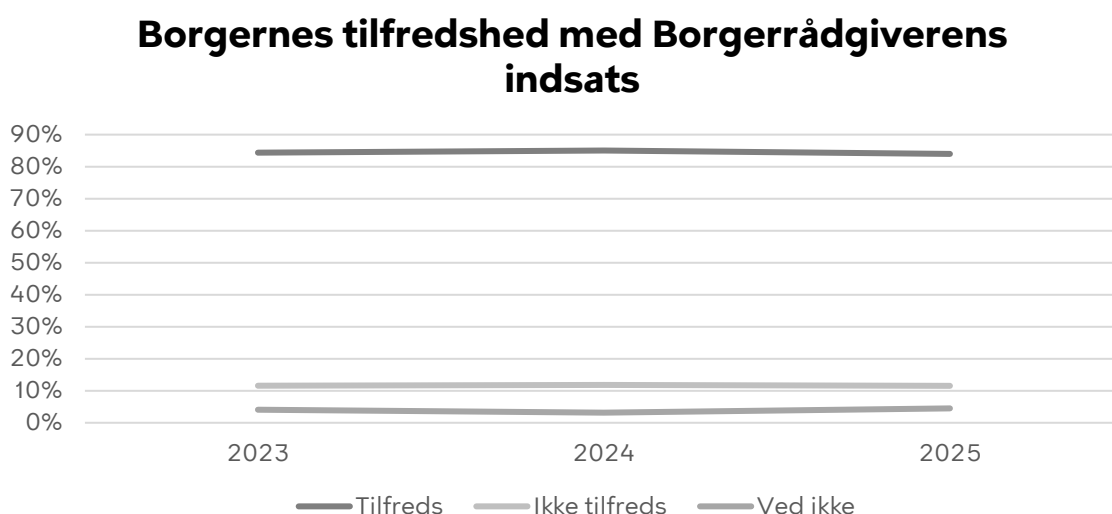


### Diagramforklaring

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.



### 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.](#)

**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](https://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 supplerende 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 udbetalingssystemet 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 anviser 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 u hensigtsmæssigheder.

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 u hensigtsmæssige 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:

Laura Rosenvinge (A) (forperson)  
Gyda Heding (Ø) (næstforperson)  
Katrine Kildgaard (B)  
Line Ervolder (C)  
Klaus Mygind (F)  
Claus Buch (V)  
Jean Thierry (Ø)

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:

Klaus Mygind (F) (forperson)  
Morten Melchior (C) (næstforperson)  
Shukri Hamda Dol (Ø)  
Emil Moselund (B)  
Joanne Bywater (I)  
Karoline Lindgaard (Å)  
Niels E. Bjerrum (A)