Borgerrådgiverens Beretning 2024

Indhold

Forord	3
Indkomne klager over kommunen	4
Kvaliteten af kommunens sagsbehandling i indkomne sager	7
Løsninger, forbedringer og konsultativ bistand	9
Borgerrådgiverens arbejde og samarbejdet med forvaltningerne	12
Anbefalinger mv. til kommunen i 2024	16
Om Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverudvalget	20
Whistleblowerordningen	21

Udarbejdet af Borgerrådgiveren / Københavns Kommune / maj 2025

Forord

Borgerrådgiveren blev i 2004 etableret som en uafhængig institution med det formål at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt bidrage til retssikkerhed, åbenhed og forbedringer i kommunens administration.

Københavns Kommune har generelt set over årene opnået en større modenhed i forhold til korrekt og lovmedholdelig administration og sagsbehandling, men antallet af henvendelser til Borgerrådgiveren og de konstaterede fejl peger i retning af, at fokus på retssikkerhed og borgerbetjening i hele kommunen bør være vedvarende.

Borgerrådgiveren var i 2024 involveret i mange forbedringer af borgerbetjeningen og retssikkerheden, som dokumenteres i denne beretning. Der var både små og store forbedringer, men uanset størrelsen var de væsentlige for de involverede borgere. Forbedringerne bestod blandt andet i genopretning af konkrete fejl, generelle forbedringer og i afdækning af utilfredsstillende forhold, som gav forvaltningerne grundlag for at arbejde videre med løsninger.

Det må konstateres, at Borgerrådgiverens bidrag til afdækning og forbedringer i kommunens administration, sagsbehandling og borgerbetjening i overvejende grad udspringer af borgerklager (dårlige forløb og oplevelser), Borgerrådgiverens egne undersøgelser, der oftest udspringer af borgerklager, samt indberetninger til whistleblowerordningen fra individuelle medarbejdere, som reagerer på utilfredsstillende forhold i form af ulovligheder og andre alvorlige forhold.

Borgerrepræsentationen opfordrede i 2020 kommunens forvaltninger til aktivt at samarbejde med Borgerrådgiveren og til at bruge institutionen som en ressource til læring og forbedring af sagsbehandling og borgerkontakt. Borgerrådgiveren undersøgte opfølgningen på denne opfordring i marts 2024 og måtte desværre konstatere, at Borgerrepræsentationens opfordring i praksis ikke havde medført en ændret indsats for at udnytte ressourcerne i fællesskab. I det år, der er forløbet siden disse observationer, har Borgerrådgiveren fortsat ikke registreret ændringer. Borgerrådgiveren modtog f.eks. færre henvendelser fra forvaltningerne med spørgsmål til sagsbehandling og borgerbetjening i 2024 end i 2023 (80 i 2024 mod 98 i 2023). Antallet af indberetninger til whistleblowerordningen fra medarbejdere i 2024 udgjorde til sammenligning 104 mod 105 i 2023.

Det er således fortsat kun i meget begrænset omfang, at Borgerrådgiverens involvering i kvalitetssikring og forbedring sker på baggrund af forvaltningernes egne initiativer eller et aktivt samarbejde med Borgerrådgiveren. Det betyder, at der går en væsentlig mulighed tabt: muligheden for i fællesskab at identificere og løse problemer, inden de udvikler sig til klagesager, tilsyn eller lukkede whistleblowersager, som i alle tilfælde belaster kommunens ressourcer.

En mere opsøgende og systematisk inddragelse af Borgerrådgiveren som sparringspartner vil ikke blot kunne styrke kvaliteten af kommunens opgaveløsning, men også retssikkerheden, den oplevede borgerservice og borgernes tillid til den kommunale forvaltning.

I denne beretning redegøres for Borgerrådgiverens virksomhed i kalenderåret 2024: Hvor mange klagede? Hvad klagede de over? Hvad siger klagerne om kvaliteten? Hvor mange problemer blev løst? Medførte klagerne forbedring i kommunen?

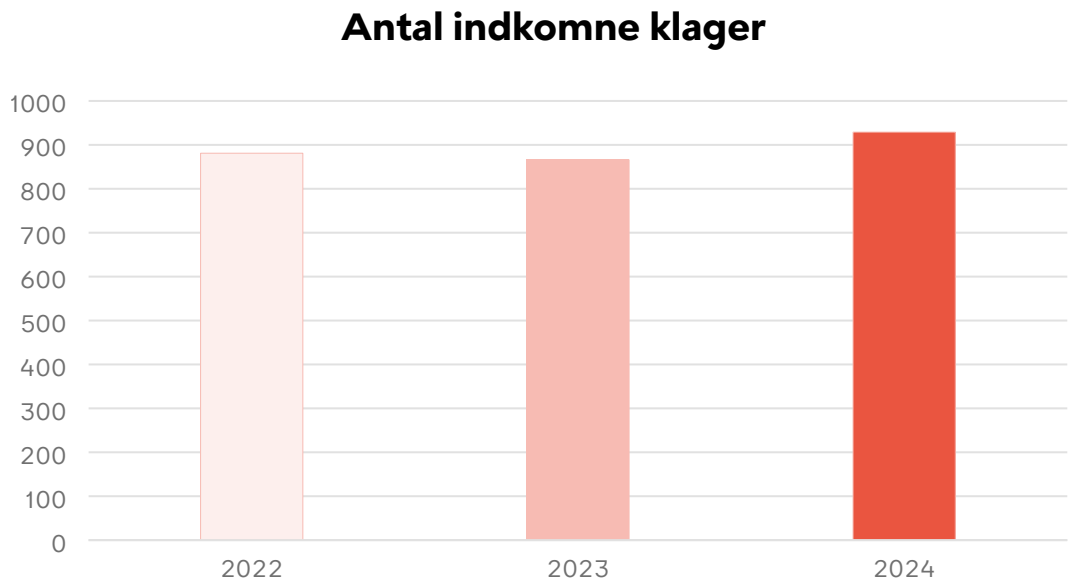
Det er Borgerrådgiverens håb, at beretningen ikke alene kan tjene som dokumentation for omfanget

af den konstruktive udnyttelse af borgernes feedback, som kommunen opnår, men også som en invitation til samarbejde og fælles læring – til gavn for både borgerne og kommunen.

Borgerrådgiveren, maj 2025

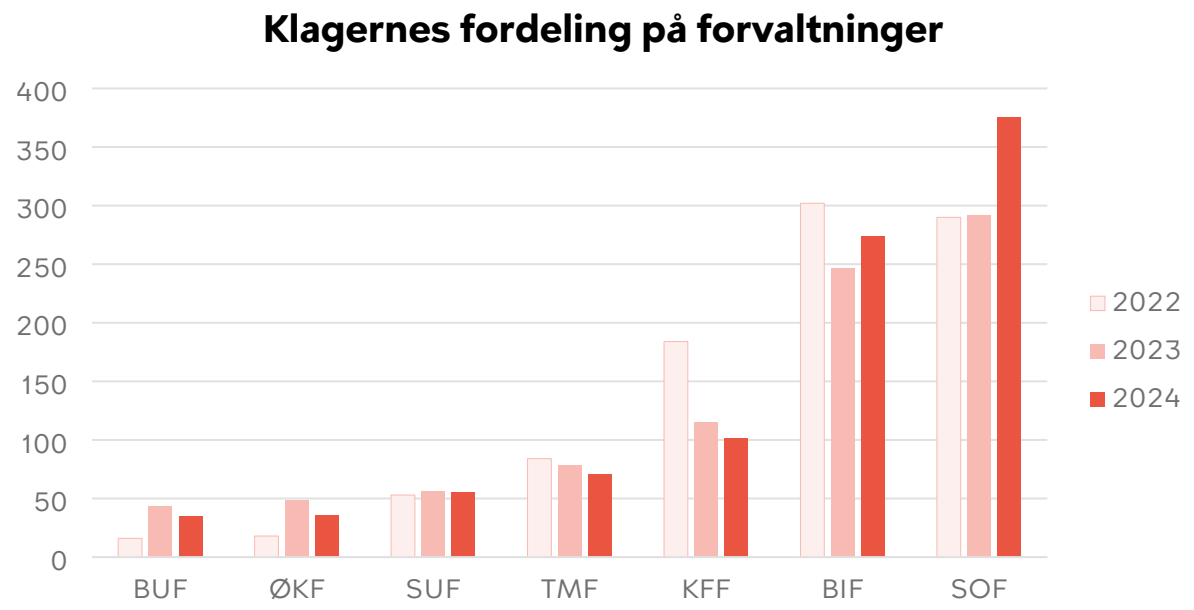
Indkomne klager over kommunen

Borgerrådgiveren behandler klager over Københavns Kommunes sagsbehandling, personalets adfærd og udførelsen af praktiske opgaver og vurderer, om kommunen i konkrete og generelle sager 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 vejleder desuden borgere og virksomheder i klagesystemet.



Diagramforklaring
Diagrammet viser udviklingen i antallet af indkomne klager til Borgerrådgiveren 2022-2024. Diagrammet omfatter ikke klager, som via Borgerrådgiverens digitale klageblanket er videresendt direkte til besvarelse i forvaltningerne. Data indsamles ikke automatisk, men antallet er skønsmæssigt opgjort til 160 sager i kalenderåret 2024.

Bemærkning
Der skete et fald fra 2022 til 2023 på knap 2 % og en stigning fra 2023 til 2024 på knap 7 %.



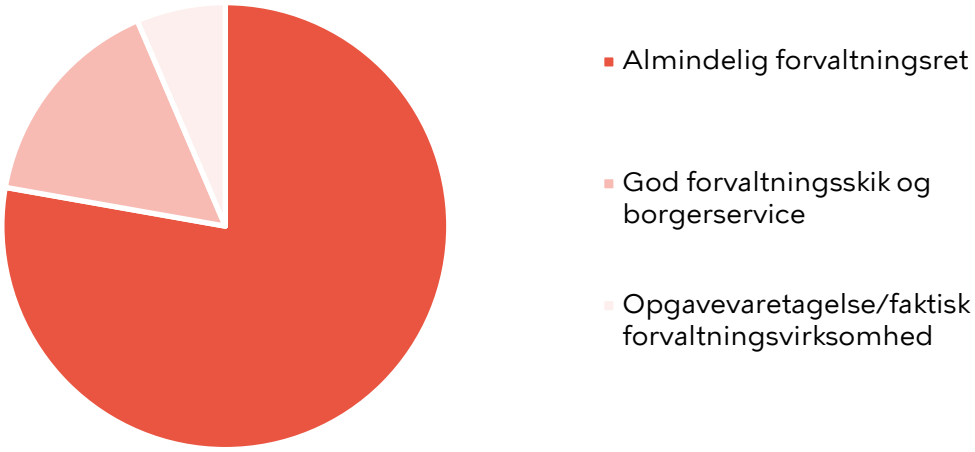
Diagramforklaring
Diagrammet viser fordelingen af klager over forvaltningernes sagsbehandling, borgerbetjening mv. 2022-2024.

Bemærkning
Der skete en stigning i klager over Socialforvaltningen fra 2023 til 2024 på godt 28 %. Det øgede klageantal er ifølge aktuelle data fortsat i 2025.

Diagramforklaring
Diagrammet viser, hvad borgerne efterspurgte i de sager, de henvendte sig til Borgerrådgiveren med i 2024. Diagrammet viser de tre største hovedgrupper.

Bemærkning
Hovedparten af de borgere, som opsøger Borgerrådgiveren, efterspørger ikke-økonomisk ydelse, bistand eller praktisk hjælp. Borgerrådgiveren oplever, at klagerne i stigende grad handler om alvorlige menneskelige forhold, hvilket kan hænge sammen med stigningen i klager over Socialforvaltningen, som varetager opgaver for udsatte borgere, se s. 5.

Hvad angik klagerne?

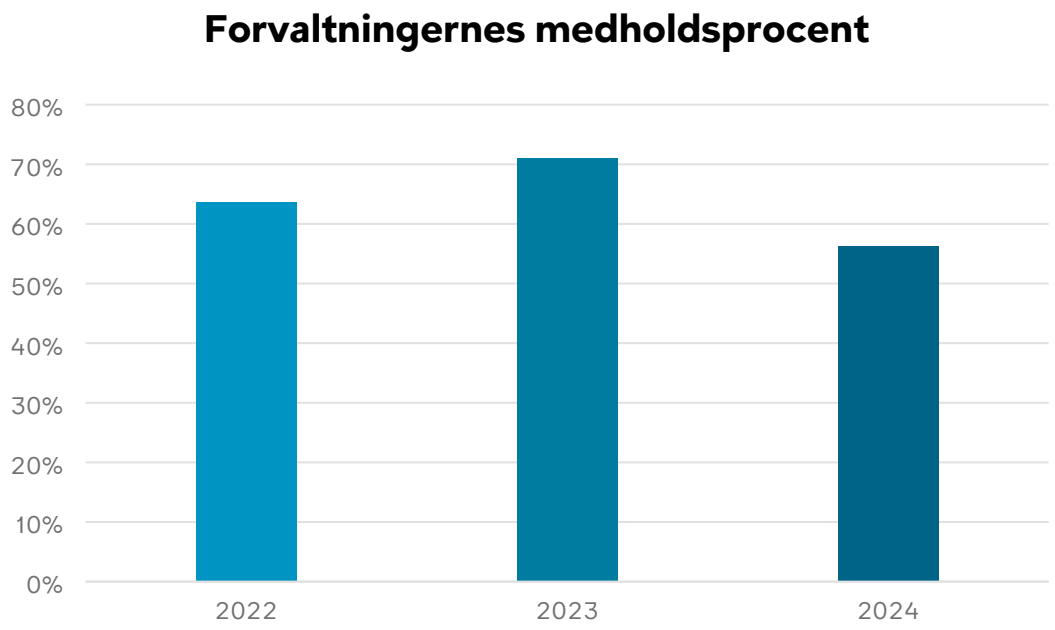


Diagramforklaring
Diagrammet viser, hvad borgernes klager angik i 2024. Diagrammet viser de tre største hovedgrupper.

Bemærkninger
Langt de fleste klager angik kvaliteten af kommunens sagsbehandling, som er forvaltningsretligt reguleret. Dykker man ned i tallene, fremgår det, at der skete en stigning i klager over manglende eller utilstrækkelig aktindsigt fra 2023 til 2024 og et fald i antallet af klager vedrørende utilstrækkelig koordination eller opfølgning. Klager over sagsbehandlingstid og manglende svar udgjorde fortsat en stor gruppe af klagerne.

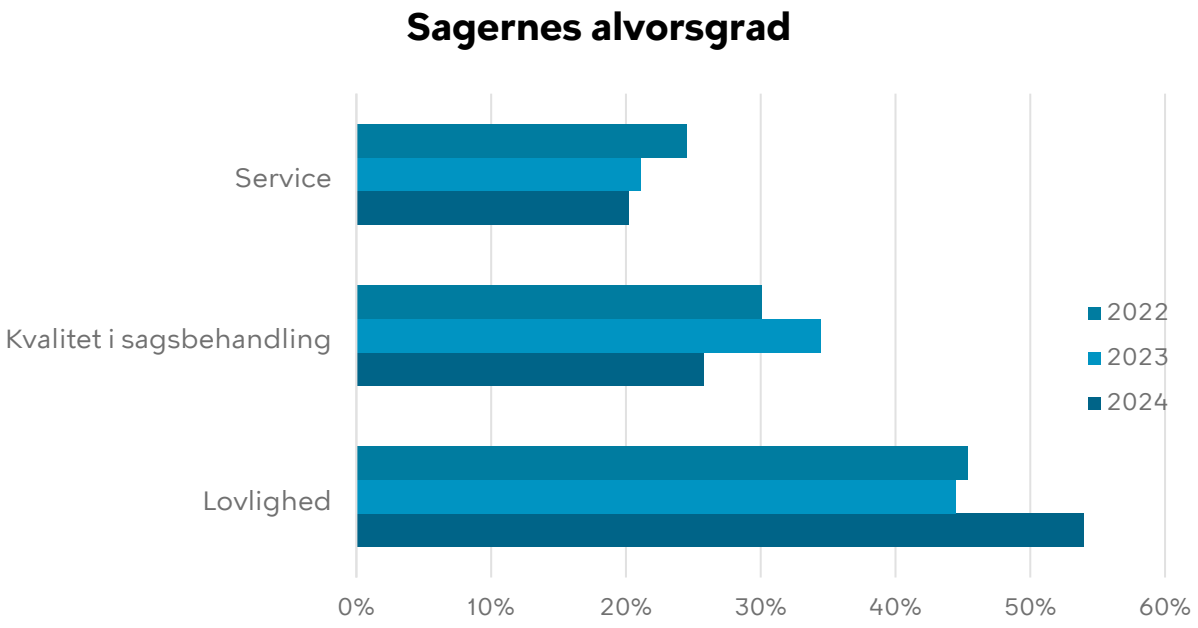
Kvaliteten af kommunens sagsbehandling i indkomne sager

Borgerrådgiveren registrerer, om borgerne får medhold i deres klage over kommunen. Eller sagt med andre ord om borgerens klage over kommunens handlinger og undladelser var berettiget. Registreringen foretages kun i de tilfælde, hvor Borgerrådgiveren er orienteret om sagens udfald.



Diagramforklaring
Diagrammet viser forvaltningernes medholdsprocent 2022-2024, det vil sige, hvor stor en procentdel af de sager, der blev løst i dialog, hvor forvaltningerne erkendte, at der var sket fejl.

Bemærkninger
Efter en markant stigning i antallet af sager, hvor forvaltningerne erkendte, at der var sket fejl fra 2022 til 2023, faldt andelen markant fra 2023 til 2024, og til et niveau der er lavere end i 2022.



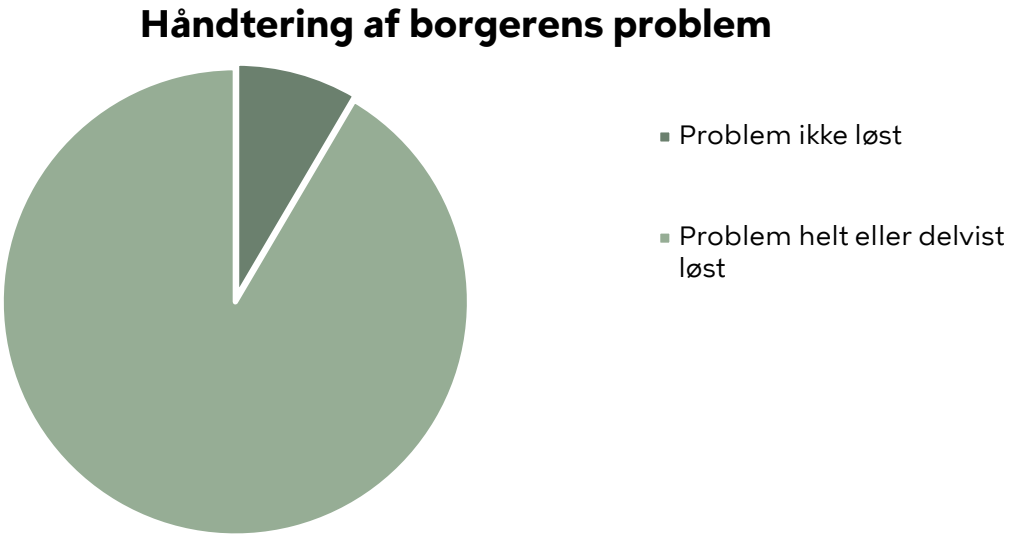
Diagramforklaring
Diagrammet angiver sagernes alvorsgrad i 2024 ved at vise, hvor stor en procentdel af klagerne til Borgerrådgiveren, som primært angik enten

- Borgernes oplevelse af kommunens service (f.eks. at kommunen ikke fulgte op på en aftale)
- Sagsbehandlingens kvalitet (f.eks. at borgerens indsigelser ikke var noteret på sagen)
- Lovligheden af kommunens afgørelser (f.eks. at et afslag ikke var begrundet over for borgeren)

Bemærkninger
Der skete en markant stigning i antallet af klager over forhold, som kan være afgørende for lovligheden af kommunens afgørelser, fra 2023 til 2024 (fra 44 % af sagerne i 2023 til 54 % af sagerne i 2024).

Løsninger, forbedringer og konsultativ bistand

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.



Diagramforklaring
Diagrammet viser andelen af sager, hvor borgernes problem blev helt eller delvist løst ved henvendelse til Borgerrådgiveren i 2024. 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.

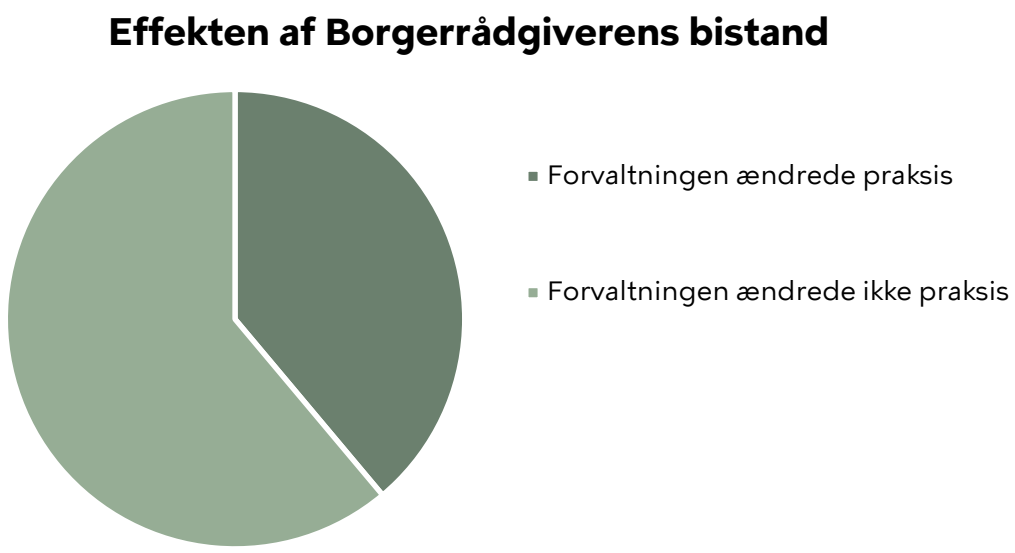
Lær af fejl, så de ikke gentages
Hvis vi i kommunen beklager en konkret fejl eller andet, der er sket i en sag, så er det som udgangspunkt en erkendelse af, at sagsbehandlingen har været fejlagtig eller utilstrækkelig. Det er vigtigt, at vi følger op på konstaterede fejl konkret, og at vi overvejer, om fejlen skyldes en praksis eller andet, der risikerer at gentage sig. Det er afgørende for den enkelte borger og for tilliden til kommunen, at vi handler og genopretter – og at vi gør, hvad vi kan, for at lære af det, der er gået galt.

Borgerrådgiverens ambition er, at kommunen skal bruge klager konstruktivt til at forebygge, at fejl gentages, og nye klager opstår. Borgerrådgiveren registrerer, hvor stor en andel af de konkrete sager, der – baseret på Borgerrådgiverens vurdering af det af forvaltningen oplyste – fører til læring i kommunen og dermed potentielt skaber generelle forbedringer for borgerne.

Borgerrådgiveren registrerer også, om forvaltningernes kompetence bliver øget i forbindelse med Borgerrådgiverens konsultative bistand, og dermed om forvaltningerne kan bruge den til at forbedre praksis.

Diagramforklaring
Diagrammet viser, i hvor stor grad Borgerrådgiverens konsultative bistand (vejledning og sparring) i 2024 øgede forvaltningernes kompetence og viden vurderet på baggrund af dialog med forvaltningerne.

Bemærkninger
I næsten 78 % af tilfældene bidrog Borgerrådgiverens konsultative bistand til at øge kompetence- og vidensniveauet i en forvaltning eller en enhed under en forvaltning, hvilket er meget tilfredsstillende og siger noget om det potentiale, der er i en øget konsultativ indsats. Se bemærkningerne i forordet herom.



Diagramforklaring
Diagrammet viser, i hvor stor grad Borgerrådgiverens konsultative bistand (vejledning og sparring) til forvaltningerne gav anledning til ændringer i forvaltningernes praksis eller adfærd. Registreringen

sker på baggrund af Borgerrådgiverens vurdering efter dialogen. Borgerrådgiveren har tillid til, at der følges op og fører ikke kontrol hermed.

Bemærkninger
Borgerrådgiverens konsultative bistand ydes i situationer, hvor forvaltningen selv er i tvivl om rette fremgangsmåde, eller hvor Borgerrådgiveren får oplysninger om fejl, som kan betyde, at forvaltningen mangler viden. I sidstnævnte tilfælde konstateres det ofte, at forvaltningerne er bekendt med rette fremgangsmåde. I disse situationer er der ikke behov for en praksisændring, men blot genopretning efter en konkret fejl. I det lys er det positivt, at Borgerrådgiverens rådgivning og sparring i knap 39 % af tilfældene gav anledning til en praksisændring i 2024.

Borgerrådgiverens arbejde og samarbejdet med forvaltningerne

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.

Borgerrådgiverens indsats fordeler sig på tre trin

Tillid og dialog – for problemløsning
- Borger og forvaltning kan selv løse problemet
- Borgerrådgiveren understøtter dialog

Konsultativ bistand og dialog – for problemløsning og læring
- Forvaltningen har brug for hjælp
- Borgerrådgiveren rådgiver og mægler

Tilsyn – for afdækning, konklusion og læring
- Når dialog og bistand ikke fører til løsning
- Ved tværgående/uafklarede forhold

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 med det formål at præsentere sagens forskellige sider og løsningsmuligheder for begge parter.

Borgerrådgiveren har gode erfaringer med i dialog med kommunens medarbejdere at bidrage til løsning af sager, som kunne være endt i langstrakte forløb. Dialogen foregår primært med det netværk af kontaktpersoner, Borgerrådgiveren har i kommunens mange enheder.

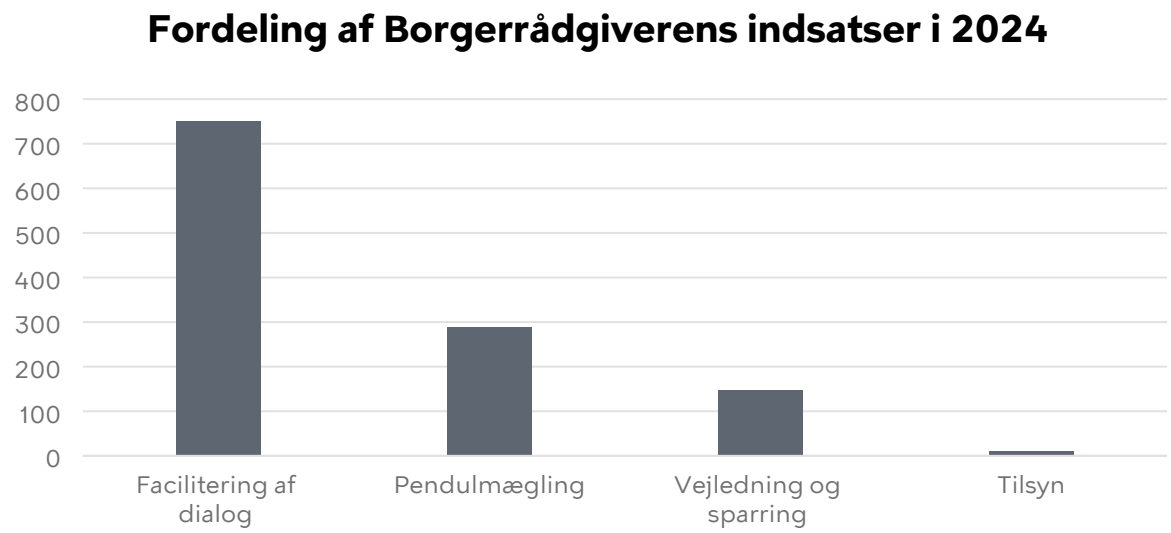
Borgerrådgiveren har sammen med kommunens syv forvaltninger styrket kontaktpersonnetværket for at sikre, at de forskellige centre og enheder er dækket ind, som forvaltningerne ønsker det, og at de kontaktpersoner, der er sat på opgaven, har ledelsesmæssig opbakning til at handle og følge op i de sager, Borgerrådgiveren henvender sig om.

I de tilfælde, hvor dialogen ikke fører til en løsning, yder Borgerrådgiveren konsultativ bistand og hjælper med at udpege problemstillinger, som forvaltningen bør arbejde for at løse.

Er der problemstillinger og konflikter, som ikke bliver løst tilfredsstillende via dialog eller konsultativ 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. Det sker for at sikre borgerens retsstilling og for at understøtte kvalitetsudvikling i kommunen.

Et tilsyn kan føre til, at Borgerrådgiveren udtaler kritik og kommer med anbefalinger og henstillinger. Borgerrådgiveren kombinerer altid kritik, anbefalinger og henstillinger med tilbud om assistance til læring af den konkrete sag og konstruktiv rådgivning.

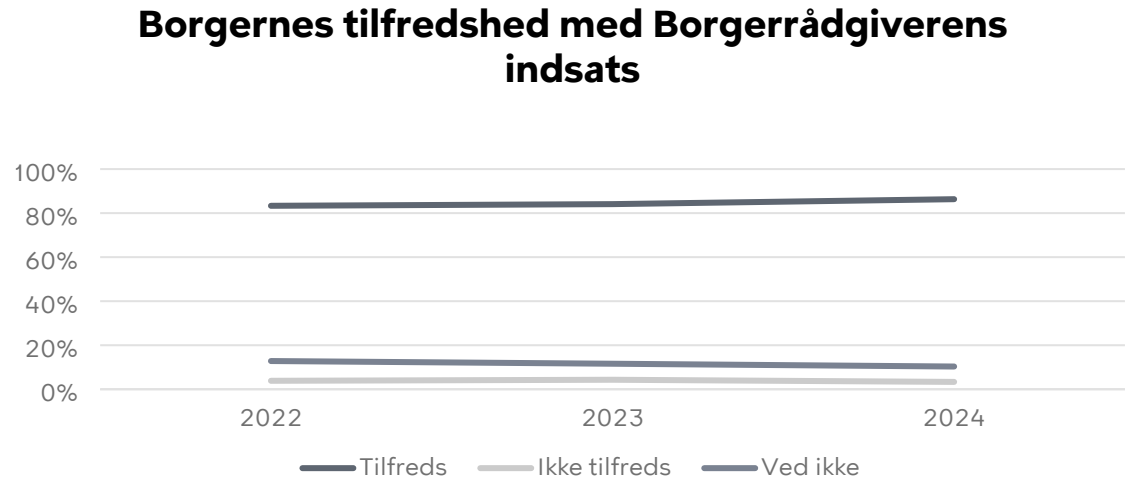


Diagramforklaring
Diagrammet viser fordelingen af Borgerrådgiverens indsatser i 2024. Se beskrivelsen af indsatserne ovenfor.

Bemærkninger
I en tid, hvor såvel kommunens forvaltninger som Borgerrådgiveren er undergivet stramme ressourcemæssige rammer, er det hensigtsmæssigt, at de fleste problemstillinger løses ved uformel dialog, og at kun meget få sager og problemstillinger må løses via mere krævende skriftlige tilsyn.

Diagramforklaring
Grafen viser Borgerrådgiverens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i sager afsluttet via dialog i 2022 til 2024. Grafen omfatter ca. 98 % af alle borgersager.

Bemærkninger
Der er ikke nogen umiddelbar enkeltstående forklaring på stigningen i 2024. Tendensen i 1. kvartal 2025 er faldende til et lavere niveau (12,4 dage).



Diagramforklaring
Diagrammet viser borgernes tilfredshed med Borgerrådgiverens indsats i deres sager. Tilfredsheden er vurderet af Borgerrådgiveren på baggrund af dialogen med borgerne og den feedback, borgerne giver.

Når der er 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 med sig i bagagen og hos Borgerrådgiveren mødes af en enhed, som er dedikeret netop til at håndtere dette og finde løsninger for borgeren.

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. Disse undersøgelser fastlægges i samarbejde med Borgerrådgiverudvalget og tager udgangspunkt i forslag til emner og temaer fra forvaltningerne og de erfaringer, Borgerrådgiveren har fra konkrete sager.

Rådgivning og undervisning
Kommunens forvaltninger og medarbejdere har en åben invitation til at kontakte Borgerrådgiveren for råd og vejledning.

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

Borgerrådgiveren tager ikke stilling til konkret sagsbehandling i den konsultative indsats, 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 også KlarRet, der er vejledninger om forvaltningsret målrettet kommunens medarbejdere. Det er målet, at KlarRet skal medvirke til at give medarbejderne konkrete værktøjer og en større indsigt i forvaltningsretten, som kan lette deres hverdag. Men det er også målet, at KlarRet skal komme borgerne til gode ved at højne retssikkerheden i mødet med kommunen. Borgerrådgiverens KlarRet er offentliggjort på kk.dk (link).

Borgerrådgiveren tilbyder også undervisning og oplæg til kommunens forvaltninger. Forvaltningerne kan henvende sig med ønsker til undervisning, oplæg og anden sparring og behøver således ikke at afvente et konkret tilbud fra Borgerrådgiveren. Rådgivningen og undervisningen er vederlagsfri for forvaltningerne.

Anbefalinger mv. til kommunen i 2024

Borgerrådgiveren foretager tilsyn i udvalgte borgersager og har også mulighed for at lave 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 mulige brud på lovgivningen og andre forhold, som påvirker den oplevede borgerservice negativt.

Et tilsyn kan føre til, at Borgerrådgiveren udtaler kritik og kommer med anbefalinger, opfordringer og henstillinger. Borgerrådgiveren tilbyder altid hjælp til læring af det enkelte tilsyn i den forbindelse. Borgerrådgiveren kan ikke pålægge en forvaltning opfølgning, og derfor realiseres anbefalinger, opfordringer og henstillinger kun, hvis forvaltningen ønsker det.

Borgerrådgiveren beder om orientering om, hvad anbefalinger mv. giver forvaltningen anledning til, og slipper på den måde ikke sagen helt. Borgerrådgiverens udtalelser er ikke bindende for forvaltningen, men forvaltningen skal meddele Borgerrådgiveren, hvis de ikke bliver fulgt. Følger forvaltningen ikke op, kan Borgerrådgiveren orientere Borgerrådgiverudvalget, det respektive stående udvalg eller Borgerrepræsentationen.

Oftest følger forvaltningen op, men der sker sjældent, at Borgerrådgiverens bistand efterspørges i denne proces.

Borgerrådgiveren er underlagt størst mulig åbenhed. Det følger af Borgerrådgiverens vedtægt og 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 formidles i anonymiseret form i handouts til Borgerrådgiverudvalget til orientering (se bilag til Borgerrådgiverens Beretning).

Blandt de anbefalinger, opfordringer og henstillinger, der er givet i 2024 ved tilsyn i egen drift-sager og i borgersager er følgende:

Alle forvaltninger

Retssikkerhed ved udvikling og brug af robotter i sagsbehandlingen (2021-0144136)

- Anbefaling om at involvere faglige ressourcer i udviklingen af AI og robotfunktioner
- Anbefaling om menneskelig involvering i de borgerrettede processer for at sikre borgernes retssikkerhed

Læs Borgerrådgiverens rapport om retssikkerhed og brug af robotter i sagsbehandlingen (link)

Opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling (2020-0167377)

- Henstilling til de forvaltninger, der ikke allerede gør det, om at efterleve Borgerrepræsentationens beslutning
- Anbefaling om at gennemføre og følge op på undervisning i god sagsbehandling
- Anbefaling om at overveje relevante kurser i god sagsbehandling til ledere, hvor det ikke allerede findes
- Anbefaling om at overveje, om e-læringskurser er den bedste måde at sikre læring på, og om det eventuelt vil være relevant med e-kurser i kombination med tilstedeværelsesundervisning

Læs Borgerrådgiverens rapport om opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling (link)
Læs Borgerrådgiverens opfølgende brev af 18. november 2024 (link)
Læs Borgerrådgiverens supplerende brev af 17. januar 2025 (link)

Implementering af Borgerrepræsentationens opfordring til forvaltningerne om aktiv understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren (2023-0015046)

- Opfordring til forvaltningerne om aktivt at gøre brug af deres kontaktpersoner, som kan ringe direkte til Borgerrådgiveren, og som Borgerrådgiveren også jævnligt gør brug af i de sager, hvor der er behov for hurtig og effektiv opfølgning – det Borgerrådgiveren kalder for målrettet indsats
- Anbefaling om, at alle nye medarbejdere i alle forvaltninger bliver introduceret til Borgerrådgiveren for at sikre kendskab til Borgerrådgiverens arbejdsform, samarbejdet med forvaltningernes kontaktpersoner, tilsyn, tilbud om vederlagsfri bistand, undervisning mv.

Læs Borgerrådgiverens rapport om implementering af Borgerrepræsentationens opfordring til forvaltningerne om aktiv understøttelse af samarbejdet med Borgerrådgiveren (link)

Helhedsorienteret sagsbehandling (2018-0219675)

- Borgerrådgiveren videreformidlede de konstaterede udfordringer i kommunens forvaltninger i relation til helhedsorienteret sagsbehandling til det nedsatte ressortsekretariat og har en forventning om, at konklusionerne er indarbejdet i sekretariatets arbejde

Læs Borgerrådgiverens afsluttende brev om helhedsorienteret sagsbehandling af 22. november 2024 (link)

Socialforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen

Håndtering af løbende ydelser ved tilflytning til Københavns Kommune (2023-0015041)

- Henledt opmærksomhed på muligheden for at beskrive rette procedure i tilgængelige arbejdsgangsbeskrivelser
- Forslag om øget koordination forvaltningerne imellem

Læs Borgerrådgiverens afsluttende brev om håndtering af løbende ydelser ved tilflytning til Københavns Kommune af 18. november 2024 (link)

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Tilgængelighed for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc´er, touchskærme og lignende i Borgerservice og på bibliotekerne (2024-0084549)

- Anbefaling om at overveje hæve-sænke-borde i alle borgerserviceindgange
- Anbefaling om at overveje om et af bordene på det enkelte bibliotek ved evt. indkøb af nyt inventar bør være et hæve-sænke-bord
- Opfordring til at være opmærksom på, at det ikke er afgørende, om en utilfredshed, undren eller forespørgsel er italesat som en klage, men at vi i kommunen er opmærksomme på, om borgere efterspørger handicaptilgængelighed i kommunens tilbud, som ikke kan imødekommes

Læs Borgerrådgiverens afsluttende brev om tilgængelighed for handicappede m.fl. ved anvendelse af pc´er, touchskærme og lignende af 3. juni 2024 (link)

Læs Borgerrådgiverens opfølgende brev af 19. februar 2025 (link)

Børne- og Ungdomsforvaltningen

Håndtering af børns skolevægring – fokus på dialog med henblik på tidlig hjælp og forebyggelse (2021-0144155)

- Anbefaling om styrket indsats ved skolevægring, så kommunen på bedre vis kan forebygge skolevægring og iagttage elevernes ret til undervisning

Læs Borgerrådgiverens rapport om håndtering af børns skolevægring (link)

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Borgersag om sagsbehandlingen i Hjælpemiddelcentret (2023-0409140)

- Anbefaling om at overveje om de fejl i sagsbehandlingen, der er fundet i den konkrete sag, i forhold til journalisering, notatskrivning mv., er enkeltstående, eller om noget lignende kunne ske i andre sager

Socialforvaltningen

Samarbejde med regionen vedrørende overgange i psykiatrisager (2023-0015049)

- Anbefaling om at overveje, hvordan kommunen i samarbejde med regionen kan sikre borgerne korrekt vejledning om muligheder for støtte i overgangssituationen mellem region og kommune

Læs Borgerrådgiverens afsluttende brev om samarbejde med regionen vedrørende overgange i psykiatrisager af 11. oktober 2024 (link)

Borgersag om gentagne udsættelser uden begrundelse (2024-0047517)

- Anbefaling om at vurdere sagsbehandlingstider generelt og – hvis de er for lange – drøfte, om det f.eks. skyldes ressourcemangel, underbemanding, utilstrækkelig it-understøttelse, ineffektivitet eller lignende, og hvad der kan gøres for at ændre det på længere sigt
- Anbefaling om fortsat og løbende at overveje, om de etablerede arbejdsgange i tilstrækkeligt omfang sikrer, at sagsbehandlingstiderne overholdes

Borgersag om sagsbehandlingsforløb for udsat ung (2024-0016134)

- Anbefaling om løbende vurdering af arbejdsgange for at sikre overholdelse af sagsbehandlingsfrister, opfølgning på underretninger og generel vurdering af sagsbehandlingstider

Borgersag om sagsbehandling ved ansøgning om bolig via den boligsociale anvisning (2023-0372460)

- Anbefaling om at overveje om de fejl, som er påpeget i undersøgelsen (utilstrækkelig vejledning og utilstrækkelig sagsoplysning), er enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

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

- Henstilling til forvaltningen om fremadrettet at tilrettelægge sin vejledning, så borgeren fra start vejledes om sine rettigheder i overensstemmelse med reglerne og en konkret ombudsmandsudtalelse vedrørende kommunen

Læs Borgerrådgiverens afsluttende brev om vejledning og håndtering af ydelser til borgere uden NemKonto af 2. oktober 2024 (link)

Teknik- og Miljøforvaltningen

Borgersag om sagsbehandlingen i forbindelse med ansøgning om byggetilladelse (2023-0375162)

- Anbefaling om at overveje om de fejl, som er påpeget i undersøgelsen, bl.a. uklarheden i forvaltningens kommunikation og klagepraksis, er enkeltstående, eller om noget tilsvarende kunne ske i andre sager

Om Borgerrådgiveren og Borgerrådgiverudvalget

Borgerrådgiveren er uafhængig af kommunens forvaltninger og fungerer som klageinstans, tilsynsmyndighed og intern konsulent. Borgerrådgiverens forhold er reguleret i styrelsesvedtægten for Københavns Kommune § 24 og i vedtægt for Borgerrådgiverfunktionen.

Borgerrådgiverens indsatser registreres for at kortlægge og indkredse fejl og for at give overblik over Borgerrådgiverens arbejde. Statistikken anvendes til orientering af Borgerrådgiverudvalget, til udlevering til kommunens forvaltninger på forespørgsel og som udgangspunkt for Borgerrådgiverens undervisning og for den årlige beretning til Borgerrepræsentationen.

Borgerrådgiver Johan Busse er cand.jur. og har en mastergrad i Public Governance. Johan Busse har tidligere arbejdet i Forbrugerrådet, Forbrugerstyrelsen (Erhvervsministeriet), for Folketingets Ombudsmand, som konstitueret landsdommer i Østre Landsret og er udpeget af justitsministeren som formand for Dataetisk Råd.

Borgerrådgiveren – som også varetager kommunens whistleblowerordning – har et sekretariat med en chefkonsulent og 11 medarbejdere, hvoraf de fleste er jurister. Juristerne har alle erfaring med sagsbehandling i kommune og/eller stat. Borgerrådgiverens budgetramme for 2024 var 11,8 mio. kr. inklusiv en midlertidig bevilling på 1,5 mio. kr. fra finanslovspuljen til borgerrådgivning, som udløb med udgangen af 2024. Den udmeldte ramme for 2025 er 10,6 mio. kr.

Borgerrådgiverens arbejde følges af Borgerrådgiverudvalget, der er et rådgivende udvalg under Borgerrepræsentationen. Udvalget har syv medlemmer og vælges for en fireårig periode. Det nuværende udvalg tiltrådte 4. februar 2022 og består på tidspunktet for afgivelsen af beretningen af:

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

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

Whistleblowerordningen

Ifølge lov om beskyttelse af whistleblowere skal offentlige myndigheder udpege en upartisk person eller afdeling til at varetage en whistleblowerordning. At enheden skal være upartisk betyder, at funktionen indrettes, så uafhængighed og fravær af interessekonflikter sikres.

Borgerrepræsentationen har udpeget Borgerrådgiveren som den upartiske afdeling i kommunen, der varetager whistleblowerordningen.

WHISTLEBLOWER ORDNINGEN
I KØBENHAVNS KOMMUNE

Whistleblowerordningen kan bruges af blandt andet nuværende eller tidligere ansatte i kommunen.

Ordningen sikrer indberetternes anonymitet og fortrolighed om selve indberetningens indhold. Ordningen omfatter alvorlige lovovertrædelser eller øvrige alvorlige forhold samt overtrædelser af EU-retten.

Indberetninger, der er omfattet, skal undersøges omhyggeligt. Undersøgelsen sker ved, at whistleblowerenheden beder forvaltningen om at undersøge forholdene nærmere og forsyne enheden med undersøgelsens resultat og dokumentation.

Forvaltningerne tilrettelægger selv sine undersøgelser. Whistleblowerenhedens opgave er alene at undersøge, om indberetningerne kan be- eller afkræftes.

I Justitsministeriets vejledning for whistleblowere er anført, at "Whistleblowere kan bidrage til at forebygge skader og afsløre trusler mod eller forhold til skade for offentlighedens interesser, som ellers ville forblive skjult. Det er afgørende, at det er trygt at være whistleblower, fordi det er i offentlighedens interesse, at kritisable forhold på offentlige og private arbejdspladser kommer frem i lyset."

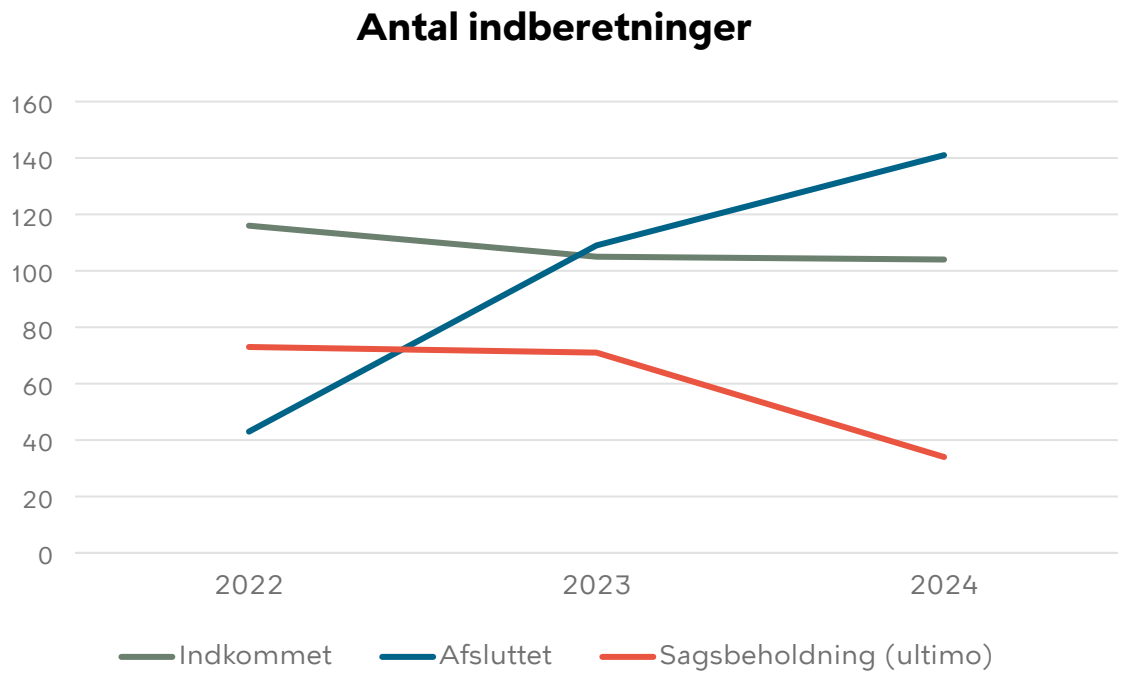
Whistleblowerenheden undersøger kun alvorlige forhold indberettet af den personkreds, der kan benytte ordningen, og hvor der er en reel samfundsinteresse i at få oplysningerne frem.

Enheden skal med hjælp fra forvaltningerne be- eller afkræfte de indberetninger, som undersøges. I nogle tilfælde er dette ikke muligt.

Indberetninger, som ikke er alvorlige, ikke er indsendt af den personkreds, der kan benytte ordningen, eller hvor der ikke er en reel samfundsinteresse i at få oplysningerne frem, afvises.

Whistleblowerenheden skal inden for 3 måneder give indberetteren feedback om opfølgningen på indberetningen. I særligt komplicerede sager kan fristen udvides til 6 måneder. Indberetteren kan have ret til at offentliggøre selv tavshedsbelagte oplysninger fra indberetningen, hvis der ikke er foretaget en passende opfølgning inden for fristen. Feedbacken til indberetteren har til formål at undgå unødvendige offentliggørelser.

Læs årsrapporten fra whistleblowerordningen (link)



Diagramforklaring
Diagrammet viser antallet af indkomne indberetninger til whistleblowerordningen 2022-2024 samt antallet af afsluttede sager og sagsbeholdningens udvikling i samme periode.

Bemærkninger
Sagsbehandlingen af whistleblowersager er vanskelig og tidskrævende både hos whistleblowerenheden og i forvaltningerne. Ordningen har siden 2022, hvor den nye whistleblowerlov trådte i kraft og nye medarbejdere skulle introduceres til arbejdet, haft udfordringer med sagsafvikling i det tempo, sagerne kom ind. Enheden har løbende opbygget erfaring og rutine og har effektiviseret sin indsats, hvilket kan aflæses i sagsafviklingen og en faldende sagsbunke på trods af et nogenlunde stabilt antal henvendelser.

Ved udgangen af 2024 var der 34 verserende sager. Tre sager beroede på whistleblowerenheden, 30 på forvaltningerne og en på indberetter.