

# BORGERRÅDGIVER- UDVALGET

## Borgerråd giverudvalgets opgaver

Borgerråd giverfunktionen er etableret af Borgerrepræsentationen for at gøre det lettere at klage for kommunens borgere, brugere og erhvervsdrivende. Formålet med Borgerråd giveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed.

Borgerråd giveren har sideløbende hermed varetaget kommunens whistleblowerordning siden 2012.

Borgerråd giveren skal vejlede borgere og vurdere, om forvaltningen i konkrete og generelle sager har handlet i strid med gældende ret eller på anden måde har begået fejl eller gjort sig skyldig i forsømmelser.

Langt størstedelen af klagerne til Borgerråd giveren løses ved uformel dialog mellem borger, Borgerråd giveren og forvaltningerne (pendulmægling).

Borgerråd giveren bidrager desuden til forvaltningernes arbejde med at forbedre kvaliteten af

kommunens sagsbehandling og service gennem tilsyn samt konsultative ydelser i form af undervisning, konkret vejledning af medarbejdere og forvaltninger, deltagelse i udviklingsprojekter mv.

Borgerråd giveren har som kommunens diskriminationstilsyn en særlig opgave med at vejlede om klagemuligheder mv. i sager om diskrimination samt at påse, at kommunen ikke udøver diskriminerende adfærd.

Borgerråd giveren er i styrelsesvedtægten sikret uafhængighed af kommunens udvalg, borgmestre og forvaltninger.

Borgerråd giverens virksomhed følges af Borgerråd giverudvalget, der er nedsat direkte under Borgerrepræsentationen og består af 7 medlemmer af forsamlingen, som ikke samtidig må være borgmestre.

## Borgerråd giverudvalgets samlede udgifter

Borgerråd giverudvalgets samlede ramme for 2025-2028 fremgår nedenfor.

**Tabel 1. Borgerråd giverudvalgets samlede udgifter**

1.000 kr., 2026 p/l	2026	2027	2028	2029
Serviceudgifter	10.553	9.105	9.105	9.105
Overførsler mv.	-	-	-	-
Anlæg	-	-	-	-
Finansposter	-	-	-	-
<b>I alt</b>	<b>10.553</b>	<b>9.105</b>	<b>9.105</b>	<b>9.105</b>

## Borgerråd giverudvalgets udfordringer de kommende år

Borgerråd giveren modtager flere henvendelser fra borgerne end forudsat ved institutionens etablering, og efterspørgslen efter Borgerråd giverens assistance skal kunne imødekommes. Dertil kommer, at forvaltningerne fortsat efterspørger Borgerråd giverens viden om, hvordan man skaber retssikkerhed gennem god og effektiv sagsbehandling og god borgerbetjening. Borgerråd giveren arbejder for at øge forvaltningernes efterspørgsel med henblik på forebyggelse fremfor efterfølgende genopretning. En øget efterspørgsel fra forvaltningerne kan presse kapaciteten, indtil den slår igennem som bedre sagsbehandling og færre klager.

Københavns Kommune har generelt set over årene opnået en højere modenhed med hensyn til korrekt og lovmedholdelig myndighedsudøvelse i administration og sagsbehandling, men den store efterspørgsel efter Borgerråd giveren og de konstaterede fejl peger i retning af, at fokus på retssikkerhed og borgerbetjening i hele kommunen bør være vedvarende.

Sammenfaldet af konkret borgerrelateret sagsbehandling og generelle udviklingsopgaver i form af konsultativ bistand mv. samt intern administration udfordrer Borgerråd giverens ressourcer, men tilsynskonceptet Måltrettet Indsats, der er baseret på dialog, konsultativ bistand og tilsyn har vist sig at styrke Borgerråd giverens gennemslagskraft og sikre Borgerråd giverens position

# BORGERRÅDGIVER- UDVALGET

som omdrejningspunkt for både borgernes, forvaltningernes og medarbejdernes ønsker om et tilfredsstillende retssikkerhedsniveau i kommunen.

Metoden er fortsat effektiv, men genstridige sagsforløb, hvor tingene er længere om at falde på plads, udfordrer Borgerrådgiverens ressourcer, sagsbehandlingstid og effektivitet. Udfordringen kan ikke løses ved at vende tilbage til den tidligere arbejdsform, som omfattede en højere grad af skriftlighed.

På grund af udløb af den statslige pulje til Borgerrådgivere og som led i løbende effektiviseringer, blev Borgerrådgiveren i 2025 reduceret med 25 % af de juridiske årsværk. Udvalget har derfor prioriteret Borgerrådgiverens indsats blandt andet ved organisatoriske ændringer og reduktion i antallet af større undersøgelser samt justerede åbningstider. Udvalget har sikret sig fortsat høj tilgængelighed og fleksibilitet i forhold til åbningstiderne og vil fortsat arbejde for, at kerneydelserne kan leveres.

Borgerrådgiverudvalget har herudover haft stort fokus på at overkomme startvanskelighederne ved afvikling af sager under whistleblowerordningen. Udvalget har herunder dels prioriteret indsatsen og sikret betydelige produktivetsforbedringer.

Whistleblowerordningen er i god gænge. Nye sager visiteres hurtigt, og Borgerrådgiveren har ikke restancer. Udvalget vil fortsat arbejde for at de alvorlige sager under ordningen behandles hurtigt og effektivt.

## **Prioriteringer i Borgerrådgiverudvalgets budget for 2026**

Der er ikke sket omprioriteringer i Borgerrådgiverudvalgets budget.