

Handout

– orientering om sager og temaer til Borgerrådgiverudvalget

- 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 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.

Læs [Borgerrådgiverens rapport om håndtering af børns skolevægring](#) (link)
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.

Læs [Borgerrådgiverens afsluttende brev af 19. marts 2025](#) (link)

Læs [Baggrundsnotat om forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis](#) (link)

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 sammensætte sætninger eller komplekse breve. Af den årsag har han behov for hjælp til at læse, forstå 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 vigtigt 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 politikkerne, 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 kontaktpersonnetværk 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 dækkende 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.