

Køge Kommunes Borgerråd giver

ÅRSBERETNING 2025



Februar 2026



Indhold

1	Borgerrådgiverens forord.....	3
2	Resumé og anbefalinger.....	4
2.1	Anbefalinger.....	4
2.2	Whistleblowerordningen.....	4
3	Borgerrådgiverens formål og arbejde.....	5
4	Anbefalinger	6
4.1	Kommunikation og god borgerdialog	6
4.2	Sagsbehandlingstid og fristoverskridelser	7
4.3	Notat- og journaliseringspligt samt aktindsigter	9
4.4	Gældende regler for sagsbehandling og visitation på PPR- og skoleområdet, både lokalt på skolerne og i forvaltningens visitationsudvalg	10
5	Henvendelser fra borgere.....	14
6	Whistleblowerordningen	16

1 Borgerrådgiverens forord

Årsberetningen omhandler borgerrådgiver- og whistleblowerfunktionen i Køge Kommune i perioden fra 1. januar 2025 til 31. december 2025.

Årsberetningen har til formål at beskrive de væsentligste tendenser og centrale opmærksomhedspunkter i kommunens forvaltninger. Beretningen indeholder desuden Borgerrådgiverens anbefalinger til, hvordan dialogen og sagsbehandlingen kan videreudvikles til gavn for både borgere og medarbejdere.

Borgerrådgiverfunktionen blev indført i Køge Kommune per 1. januar 2025. Helt overordnet har 2025 været et travlt og lærerigt år. Der har forud for funktionens ikrafttrædelse været meget forskellige politiske forventninger til behovet for en borgerrådgiver i Køge Kommune. Antallet af borgerhenvendelser i funktionens første år vidner om, at behovet ihvertfald oversteg min forventning.

Kommunens forvaltninger har fra ordningens opstart udvist interesse for samarbejde i både borgersager og i muligheden for at anvende borgerrådgiverens viden til sparring og faglig udvikling.

Det er min oplevelse, at de fleste udfordringer kan løses gennem dialog og en gensidig forståelse for borgernes situation overfor de processer og krav, som kommunens medarbejdere er underlagt. Særligt i disse tilfælde har borgerrådgiverfunktionen spillet en vigtig rolle som brobygger mellem borger og kommune.

Jeg vil gerne benytte lejligheden til at takke borgerne i Køge Kommune for deres interesse i og tillid til borgerrådgiverfunktionen. Jeg vil også gerne sige tak til medarbejderne i Køge Kommune for deres velkomst af funktionen samt deres åbenhed og konstruktive tilgang til det nye samarbejde.

God læselyst

Julie Hansen,

Borgerrådgiver

2 Resumé og anbefalinger

Borgerrådgiveren har i 2025 modtaget 406 borgersager, hvoraf 384 er færdigbehandlede ved årets udgang.

Derudover har der været ca. 80 henvendelser om intern konsulentbistand, undervisning eller oplæg samt 15 sager i Whistleblowerordningen. Der er yderligere oplysninger om de behandlede sager i beretningens afsnit om henvendelser fra borgere og afsnittet om whistleblowerordningen.

I gennemgangen af de 406 sager har jeg set mange eksempler på rigtig god sagsbehandling og kommunikation med borgere. Formålet med anbefalingerne er at styrke dialogen og sagsbehandlingen i de sager, som ikke er blevet behandlet i overensstemmelse med reglerne og god forvaltningsskik.

2.1 Anbefalinger

På baggrund af mine observationer i 2025 anbefaler jeg, at Køge Kommune styrker sit fokus på:

1. Kommunikation og god borgerdialog
2. Sagsbehandlingstid og fristoverskridelser
3. Notat- og journaliseringspligt samt aktindsigter
4. Gældende regler for sagsbehandling og visitation på PPR- og skoleområdet, både lokalt på skolerne og i forvaltningens visitationsudvalg

I afsnittet om Anbefalinger er baggrunden for anbefalingerne nærmere beskrevet.

2.2 Whistleblowerordningen

Whistleblowerordningen har i 2025 modtaget 15 indberetninger.

Ud af 15 indberetninger er 4 blevet afvist. De resterende 11 sager er blevet behandlet af whistleblowergruppen. Ingen af sagerne har medført politianmeldelse.

De afviste sager er ikke blevet behandlet i whistleblowerordningen, men de er blevet videresendt til behandling på ledelsesniveau eller i kommunens personaleafdeling. I de sager, som ikke kan videreføres til ledelsen eller personaleafdelingen på grund af risiko for afsløring af whistleblowerens identitet, er indberetteren blevet vejledt om sine øvrige muligheder.

I afsnittet om Whistleblowerordningen findes en uddybet beskrivelse.

3 Borgerrådgiverens formål og arbejde

Borgerrådgiverfunktionen tjener flere formål. Et af hovedformålene er at være bro-bygger mellem borgerne og forvaltningen. Den daglige kontakt med både borgere og medarbejdere giver borgerrådgiveren indsigt i en lang række forskelligartede sager, men også i kommunikationen mellem borgere og forvaltningen, både når en sag forløber godt, men også når kommunikationen og samarbejdet er vanskeligt.

Borgerrådgiverens anbefalinger bygger på observationer. Mange af de borgere, som kontakter borgerrådgiveren, oplever ikke nødvendigvis et brud på en lovregel, men føler et svigt og en følelsesmæssig forværring af deres situation i forbindelse med sagsbehandlingen og kontakten til kommunen.

Det er særligt i de sager, hvor vi kan lære noget, og hvor jeg som borgerrådgiver ser det som en vigtig opgave at opsamle viden og erfaringer og byde ind med nye perspektiver. Klagemyndighederne behandler de retlige spørgsmål; altså om kommunen har handlet lovligt eller ulovligt.

Foruden arbejdet med god kommunikation mellem borgere og medarbejdere er et andet hovedformål at bidrage til både medarbejderen og borgers kendskab til gældende regler, principper for god forvaltningsskik og borgernes rettigheder – borgernes retssikkerhed. Det kan både ske som vejledning om rettigheder og muligheder fx hjælp til udfærdigelse af klage i dialog med borgere, men også som læring om forvaltningsret for medarbejderne.

Forvaltningsretten er det underliggende fundament for korrekt sagsbehandling. I praksis vejleder og undersøger borgerrådgiveren, om forvaltningen overholder sagsbehandlingsreglerne i konkrete borgersager. Det gælder både reglerne i forvaltningsloven, retssikkerhedsloven, offentlighedsloven og de uskrevede regler om god forvaltningsskik, særligt overholdelse af:

- kravet om begrundelse, herunder individuel vurdering, i afgørelsessager
- notat- og journaliseringspligten
- vejledningspligten
- sagsbehandlingsfrister
- reglerne om partshøring og inddragelse i sagsbehandlingen

Omfanget af vejledningen og undersøgelsen som borgerrådgiveren udfører, afhænger i høj grad af den enkelte borgers ønske og behov for hjælp. Nogle borgere har alene brug for en forklaring på indholdet af en afgørelse, hvorefter de selv ønsker at udfærdige klagen. Andre borgere er bekendt med afgørelsens betydning, men har brug for hjælp til at udfærdige klagen og sende den til forvaltningen. Borgerrådgiveren kan aldrig vurdere og vejlede om det faglige skøn i en afgørelse. I de sager er borgerne vejledt om klagemulighed og klageproces i stedet.

Uanset den enkeltes borger behov har de fået mulighed for at få uvildig vejledning, sparring og rådgivning om en konkret afgørelse eller om deres konkrete livsomstændigheder fra et juridisk perspektiv, også de borgere som har ønsket at forblive anonyme.

Borgerrådgiveren har endeligt til formål at fungere som vejviser for de borgere og pårørende, som har brug for hjælp til at navigere i kommunen. Kommunens struktur og snitfladerne til øvrige offentlige myndigheder og private virksomheder kan opleves

som et meget komplekst og uigennemskueligt system. En del af borgerrådgiverens henvendelser i 2025 vedrører borgere, som ikke ved, hvilken afdeling de skal kontakte eller om deres udfordring overhovedet skal løses i kommunalt regi.

Det er min umiddelbare vurdering, at langt de fleste sager uanset kompleksitet eller aktuel status kan fremmes ved en konstruktiv og tillidsfuld dialog.

Nogle sager er blevet løst alene med samtale eller møde imellem borger og borgerrådgiver, mens andre sager har forudsat dialog mellem borgerrådgiver og forvaltning. I langt de fleste sager har borgerrådgiveren kunne slippe sagen efter en kort konstruktiv dialog, da sagsbehandlingen fortsætter i rette spor.

Det er min målsætning, for såvel år 2025 som for år 2026, at de henvendelser og klager, som borgerne har delt med borgerrådgiveren, udnyttes på en konstruktiv måde. Henvendelserne kan hjælpe med at vise hvilke sagsbehandlingsprocesser eller fagområder, som med et styrket fokus og dialog med de konkrete afdelinger kan udvikles.

Jeg vil fortsat bestræbe mig på at løse mine opgaver så uformelt og uhøjtideligt som muligt – og så tæt på den enkelte sagsbehandler som muligt – fordi jeg oplever, at vi i Køge Kommune løser langt størstedelen af sagerne med en tæt dialog om at få behandlet sagen på tilfredsstillende vis.

Generelt oplever jeg og borgerrådgivernetværket en lavere tillid til systemet. Det medfører flere klager, og det stiller større krav til forvaltningen om at gøre sig umage med at få forventningsafstemt med den enkelte borger om, hvilke muligheder og rettigheder borgeren har. Det handler om at opnå en fælles forståelse for det forventede sagsforløb fra starten.

Borgerrådgiveren vil derfor fortsat arbejde med et skærpet fokus på de grundlæggende forvaltningsretlige regler og retssikkerhedsprincipper, herunder fokus på vejledningspligten, sagsbehandlingstiden og særligt den løbende dialog, hvis sagsbehandlingstiden er lang.

4 anbefalinger

Jeg har udvalgt fire opmærksomhedspunkter baseret på de 406 modtagne henvendelser og på baggrund af de observationer, som jeg løbende har gjort mig i forbindelse med dialog med borgere og samarbejdet med medarbejdere.

Jeg har som tidligere nævnt set eksempler på rigtig god sagsbehandling og kommunikation med borgere. Formålet med disse anbefalinger er at øge opmærksomheden og styrke dialogen og sagsbehandlingen i de sager, som ikke er blevet behandlet i overensstemmelse med reglerne og god forvaltningsskik.

4.1 Kommunikation og god borgerdialog

En stor del af min kontakt med borgere bruges på at rådgive og vejlede om rettigheder, pligter og muligheder. For mange borgere hjælper det væsentligt at få talt om

deres udfordring med en person, som kender "systemet" og forvaltningens arbejds-gang, og som derfor kan hjælpe med at forstå borgerens egen position og de handle-muligheder, som borgeren har eller ikke har i en konkret situation. På samme måde kan medarbejderne i kommunen have brug for vejledning om deres handlemulighe-der og pligter som myndighedsperson samt rådgivning om borgerkontakt.

Det kan mærkes i nogle sager, at borgerne egentlig efterlyser lydhørhed i større grad end en ændret sagsbehandling eller afgørelse.

En stor del af arbejdet består i at fungere som oversætter og mægler mellem borgere og medarbejdere. I nogle tilfælde handler det først og fremmest om at identificere tvisten eller at opklare misforståelser mellem parterne. Det kan være sager, som er helt fastlåste fra den enes eller begges parter perspektiv, hvor mit primære arbejde består i at finde ind til tvistens kerne og få sagen og dialogen tilbage på rette køl. Formålet med den dialogbaserede tilgang er at få taget så mange situationer som muligt i opløbet. Det er klart, at et ugunstigt samarbejde både påvirker medarbejdere og borgere, og det er ubehageligt at være i for begge parter. Det flytter imidlertid også borgerens fokus og medarbejderens opgaver væk fra sagens egentlige kerne.

Det kan være svært at holde den gode tone i særligt konfliktfyldte eller langvarige sager. Det stiller store krav til kommunens medarbejdere for at sikre, at dialogen hol-des på et korrekt og løsningsorienteret spor. Det er også vigtigt, at dialogen fortsæt-tes så længe en sag endnu ikke er afgjort, og at en dialog afsluttes på en saglig måde ved sagens afslutning.

Eksempel: Længerevarende skriftlig korrespondance mellem medarbejder og borger

"Tak for din mail, som jeg hermed kvitterer for modtagelsen af.

Både XX og jeg har flere gange oplyst dig om, at [dine forhold] ikke opfylder kravene i Køge Kommunes [...]. Vi kan ikke blive ved med at bruge tid på at informere dig om samme regelsæt.

Det handler om at sikre [X]'s arbejdsmiljø, så de kan gå på arbejde uden at blive syge eller få fysiske skader pga. uhensigtsmæssige løft og træk. Det håber jeg, at du også kan se for-nuften i."

God kommunikation er en svær størrelse, da vi kommunikerer forskelligt med ord, men også forskelligt fra det mundtlige til det skriftlige sprog. Vi har også forskellige præferencer i forhold til, om vi foretrækker mundtlig eller skriftlig kommunikation. Jeg anbefaler, at vi bliver ved med at styrke vores fokus på god borgerdialog fx ved fortsat at være nysgerrige på, om kommunens kommunikation er tilpasset modtage-ren, og om vi taler/skriver venligt og så præcist, at budskabet ikke bliver misforstået.

4.2 Sagsbehandlingstid og fristoverskridelser

Der tegner sig et billede af, at når borgere mødes med manglende respons på deres henvendelser, medfører det en kraftig stigning i henvendelser fra borgeren i form af rykkere for kvittering på modtagelse, rykker for svar på deres henvendelse, aktind-sigtsanmodninger, ønske om sagsbehandlerskifte, klager til forvaltningsledelsen og borgmesteren og eksterne klagemuligheder. Det betyder, at medarbejderne får en lang række ekstraopgaver at udføre, og at der resterer begrænset tid til at svare på

den oprindelige henvendelse som både kan være et ønske om vejledning, bekræftelse på et møde eller en ansøgning om hjælp.

Der ses et mønster i at langsommelig eller manglende respons både medfører frustration og genererer flere ressourcekrævende opgaver for medarbejderne, men også en stigende mistillid til myndigheden. Nogle borgere, som måske allerede har en kompleks sag, fortæller, at de opfatter den manglende respons som en bevidst handling, som et udtryk for forsømmelighed eller som bekræftelse på deres mistanke om, at myndigheden arbejder med en skjult dagsorden.

Eksempel: Konkret sagsforløb med manglende orientering om fristoverskridelse

15. okt.:	Borger sender ansøgning
30. okt.:	Forvaltning kvitterer og anmoder om møde for at få flere oplysninger
4. nov.:	Møde afholdes. Sag forventes afsluttet inden 15. december. Sagsbehandler skal desuden undersøge et andet akut forhold for borger og lover at vende tilbage.
10. nov.:	Borger rykker sagsbehandler for svar. Situationen er forværret. Ingen respons.
14. nov.:	Sagsbehandler deltager ikke til nyt planlagt møde. Sagsbehandler melder ikke afbud. Ingen kontakt.
15. dec.:	Borger orienterer skriftligt 2 sagsbehandlere om yderligere mistvivsel. Ingen respons.
16. dec.:	Borger rykker for svar og afgørelse. Ingen respons.
6. jan. 2026:	Ingen respons. Borger kontakter borgerrådgiver.
7. jan. 2026:	Borgerrådgiver kontakter forvaltning, som kvitterer for min henvendelse samme dag.
8. jan. 2026:	Borger modtager fristudsættelse på 2-3 uger for afgørelsen med begrundelse om, at sagen med frist 15. december "har været på pause på grund af julen".
Borgerrådgiveren konkluderer, at princippet om god forvaltningsskik ikke er overholdt.	

Jeg har på det første år brugt en del ressourcer på at hjælpe borgere med at få svar og/eller kontakt til deres sagsbehandlere. Der opleves en kultur, hvor telefonpolitikker ikke efterleves. Der ringes ikke tilbage på ubesvarede opkald eller telefonbeskeder. Der ringes heller ikke tilbage på beskeder indgivet til en konkret sagsbehandler/rådgiver via fællestelefonen eller via mail og Digital Post. Særligt borgernes udfordring med at få fat i sagsbehandler har medført opkald til borgerrådgiveren, som alene har haft til formål at genoprette kontakt til en medarbejder, som borger allerede har direkte telefonnummer og mailadresse på.

På samme måde er der set en række eksempler på manglende kommunikation, når en svarfrist overskrides fra forvaltningens side. Borgere bliver ikke informerede om, at forvaltningen ikke kan overholde en given frist; ej heller årsagen til overskridelsen, men de lykkes ikke selv med at skabe kontakt til sagsbehandler. Det er særligt i disse situationer, at mistilliden så småt begynder, og at borgerne henvender sig med korte mellemrum og til flere forskellige afdelinger i kommunen for at få opklaret, hvorfor de ikke har modtaget et svar indenfor fristen, hvornår de kan forvente at få et svar og om de har fået en ny sagsbehandler.

4.3 Notat- og journaliseringspligt samt aktindsigter

Kommunen har som offentlig myndighed notat- og journaliseringspligt.

Notatpligten gælder for væsentlige oplysninger i en afgørelsessag. Oplysningerne kan handle om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, men det kan også være væsentlige sagsekspeditionsskridt. Pligten er særlig relevant, når kommunen modtager mundtlige oplysninger fx i et telefonopkald eller til et personligt møde. Notatet skal skrives hurtigst muligt, efter oplysningerne er modtaget, og journaliseres. Det sker dog tit i forbindelse med sagsbehandling, at kommunen modtager oplysninger, hvor det giver god mening at notere for at sikre dokumentation og gennemsigtighed, selvom oplysningerne ikke er omfattet af notatpligten. Der bygger pligten i stedet på principperne om god forvaltningsskik.

Journaliseringspligten gælder for dokumenter, der er modtaget eller afsendt af kommunen som led i administrativ sagsbehandling, hvor kommunen agerer som myndighed. Dokumenter skal forstås i bred forstand, dvs. mails, sms'er og interne dokumenter i endelig form også skal journaliseres. Pligten gælder dog kun dokumenter, der har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt.

Formålene med journaliseringspligten er både at sikre dokumentation for sagens udvikling, men også gennemsigtighed og et grundlag for adgang til aktindsigt.

Når medarbejderne noterer og journaliserer korrekt, letter det sagsbehandlingen, fordi sagen er nem at overskue og kan behandles mere effektivt. En god dokumentationspraksis vil også bidrage til at sikre stabilitet og overblik i en sag, hvilket er særligt vigtigt ved hyppige sagsbehandlerskift eller i sager, hvor der ikke nødvendigvis er en fast medarbejder tilknyttet.

Når dokumenter ikke bliver journaliseret eller bliver journaliseret for sent, indebærer det er stor risiko for, at sagsbehandlingskvaliteten bliver væsentlig forringet. Det er ikke muligt for medarbejderne at have det fulde overblik over en sag, når der mangler dokumenter, og en afgørelse vil blive truffet på et mangelfuldt grundlag og dermed være ugyldig. På samme måde vil besvarelse af en aktindsigtsanmodning være ufuldstændig og give borgeren et ukomplet indtryk af sagens akter.

Det er min anbefaling, at kommunen øger sit fokus på også at få journaliseret dokumenter som:

- Notat af mundtlige afgørelser
- Mødereferater, hvor borger selv har deltaget
- Borgers henvendelser til forvaltningen (både skriftlige og samtalenotater på baggrund af en telefonisk henvendelse)
- Interne mailkorrespondancer, som indeholder oplysninger, der har haft betydning for en sag

Aktindsigt er en grundlæggende rettighed, som giver mulighed for at se, hvad der er sket i en sag hidtil, og hvor sagen er på et givent tidspunkt. Det er min erfaring, at borgerne reagerer meget kraftigt på at modtage mangelfulde aktindsigter, hvor der åbenlyst mangler dokumenter. Det er særligt dokumenter sendt af borger selv, mødereferater, samtalenotater eller dokumenter, som kommunen henviser til, men som ikke er udleveret. Det skaber stor frustration, men det påvirker også borgernes syn på forvaltningen og dennes evne til at behandle hele sagen korrekt.

Behandling af anmodninger om aktindsigt er en ressourcekrævende opgave. Det ændrer dog ikke på, at borgerne har *ret* til aktindsigt, og at kommunen er forpligtet til at behandle alle anmodninger og træffe afgørelse i overensstemmelse med reglerne.

Det er min anbefaling, at kommunen i sin helhed øger sit fokus på de lovbundne frister for behandling af aktindsigtsanmodninger og særligt øger fokus på afgørelsens begrundelse, hvis borger ikke får alle sagens akter. På samme måde bør borgerne orienteres – inden fristens udløb – hvis kommunen ikke kan overholde lovfristen.

Eksempel: Anmodning om aktindsigt

3. dec.: Borger anmoder om partsaktindsigt. Frist efter loven udløber 10. december.

16. dec.: Borger kan ikke få fat i sagsbehandler og kontakter fællestelefonen og får besked om, at medarbejderen kun kan lægge en besked hos sagsbehandler. Der modtages ikke kvittering. Der er ikke lavet notat på opkaldet.

6. jan. 2026: Intet svar på aktindsigtsanmodningen. Borger kontakter borgerrådgiver.

6. jan. 2026: Borgerrådgiver kontakter forvaltning, som kvitterer for henvendelse samme dag med besked om, "at der følges op på situationen".

13. jan. 2026: Borgerrådgiver kontakter borger for opfølgning. Borger har ikke modtaget aktindsigt.

14. jan. 2026: Borgerrådgiver kontakter afdelingsleder, da reglerne ikke er overholdt. Anmoder om status på sagen.

Aktindsigt er ikke udleveret på tidspunktet for årsberetningens færdiggørelse.

Borgerrådgiveren konkluderer, at kommunen har tilsidesat borgerens ret til aktindsigt i egen sag.

4.4 Gældende regler for sagsbehandling og visitation på PPR- og skoleområdet, både lokalt på skolerne og i forvaltningens visitationsudvalg

I takt med at offentlige myndigheder har udviklet sig, er afgørelseskompetencen delegeret til flere og flere enkeltpersoner fx til skoleledere og til den enkelte sagsbehandler/rådgiver. Det betyder, at kommunens afgørelser i dag skal træffes af en lang række forskellige fagligheder. Da udviklingen ser ud til at fortsætte i samme retning, er det essentielt, at kendskabet til de fundamentale rettigheder for borgeren og pligterne ved at udøve afgørelseskompetencen, ligeledes viderebringes til skoleområdet sammen med kompetencen til at træffe en afgørelse.

Som eksempel er det den enkelte skoleleder, der har den juridiske kompetence til at afgøre, om en elev har behov for specialundervisning og dermed igangsætte en pædagogisk-psykologisk vurdering (PPV). Hvis eleven skal tilbydes et specialtilbud uden for den almindelige skole, er det forvaltningens visitationsudvalg, der træffer den endelige afgørelse.

Eksempel: Anmodning om specialundervisning til elev i folkeskolen

Forældre kontakter skolen og beder om hjælp i form af specialundervisning.

Skoleleder afviser at iværksætte en PPV (Pædagogisk-Psykologisk-Vurdering), som afdækker behovet for specialundervisning, da skoleleder vurderer, at barnets behov kan dækkes i den almindelige undervisning.

Forældre vejledes ikke tilstrækkeligt om, at de selv og eleven har mulighed for at bede om en PPV i skoleforvaltningens PPR-afdeling eller via skoleleder eller undervisere.

Der bliver ikke skrevet notat om samtalen. Afslaget kan derfor ikke dokumenteres og forældre kan ikke klage over afslaget eller den ufuldstændige vejledning.

En skoleleders afslag på iværksættelse af en PPV er en afgørelse.

Det er borgerrådgiverens oplevelse, at forældre sjældent modtager en skriftlig begrundelse og klagevejledning, når skoleleder træffer afgørelse om afslag på en PPV.

Afslag på specialundervisning (og dermed en PPV) eller specialtilbud er afgørelser i forvaltningslovens forstand. Det betyder, at der i forbindelse med bevilling og særligt afslag er en række formelle juridiske krav til sagsbehandlingen, som kommunen har pligt til at overholde. Personen, som har kompetence til at træffe afgørelse, skal sikre, at der er tilstrækkelige oplysninger til, at vurderingen kan foretages, og at der er tilstrækkelig dokumentation i sagen. Hvis resultatet er et afslag, skal afgørelsen foruden resultatet også indeholde en fyldestgørende begrundelse, klagevejledning og henvisning til de konkrete retsreglerne, som ligger til grund for afgørelsen.

Uanset hvor sagsbehandling foregår eller afgørelser træffes, gælder forvaltningslovens regler om garantiforskrifter og borgerens rettigheder ens. En stor del arbejdet forud for en afgørelse på skoleområdet laves af kvalificerede fagpersoner såsom skolelærere, psykologer fra kommunens PPR-afdeling, pædagoger og sundhedsplejersker. Det betyder, at de fagligheder også har pligt til at opfylde fx vejlednings-, notat- og journaliseringspligten for den del af deres arbejde, som er eller kan blive væsentligt i en sag, hvor der skal træffes en afgørelse.

Borgerrådgiveren anbefaler, at kommunen hjælper med at styrke medarbejdernes kendskab til de forvaltningsretlige pligter, når de understøtter eller udøver myndighedskompetence til at træffe beslutninger. Det gælder særligt de forvaltningsretlige regler for, hvornår en skoleleders beslutning udgør en afgørelse i forvaltningslovens forstand men også den generelle pligt for medarbejdere til at vejlede, notere og journalisere i bestemte situationer.

Formålet er at sikre, at beslutningerne på skolerne og i visitationsudvalg lever op til lovgivningens formelle krav og træffes i overensstemmelse med loven, så borgernes retssikkerhed opretholdes.

Eksempel: Lang sagsbehandlingstid og manglende retssikkerhed

Marts 2025: Forvaltning giver mundtligt afslag på ønsket skoletilbud i skoleåret 2025/2026

April 2025: Forælder anmoder om skriftlig afgørelse med klagevejledning

5. maj 2025: Forvaltning beder igen forælder bekræfte, at der ønskes en skriftlig afgørelse

8. maj 2025: Borger og borgerrådgiver bekræfter, at der ønskes et skriftligt afslag

21. maj 2025: Forælder rykker for skriftlig afgørelse i forvaltning og hos borgerrådgiver

August 2025: Skoleåret starter. Fortsat ingen afgørelse. Andet skoletilbud opstartes.

Efterår 2025: Der rykkes mindst 5 gange af borger selv og borgerrådgiver

Januar 2026: Fortsat ingen afgørelse. Borgerrådgiver kontakter direktør.

Afgørelse modtages 30. januar 2026

Manglende skriftlige afgørelser betyder manglende klagevejledninger, og det betyder, at forældrene fratages muligheden for at prøve afgørelsens rigtighed og deres mulighed for at varetage barnets tarv. Særligt når der er tale om skoletilbud, bør sagsbehandlingstiden holdes så kort som overhovedet muligt, da langvarig sagsbehandling kan medføre, at elevens situation i et aktuelt eller manglende skoletilbud forværres, at skoleår ikke udnyttes konstruktivt, eller at hele formålet med det konkrete skoletilbud forspildes, inden afgørelsen eventuelt er blevet klagebehandlet.

Det er svært for forældre at varetage deres barns rettigheder og muligheder for støtte og tilbud i skoleregion, når de ikke ved, hvorvidt der er tale om vejledning eller afgørelser. Dagsordener, notater og mødereferater vil sikre mere gennemsigtighed i forløbet og en eventuel senere visitationsproces samt understøtte elevernes retssikkerhed.

Når der gives mundtlig vejledning, er det borgerrådgiverens anbefaling, at der laves et kort notat fra samtalen som journaliseres, så der er dokumentation for vejledningen på et senere tidspunkt, men det vil også hjælpe med at tydeliggøre for både borger og myndighed, hvorvidt der er tale om vejledning eller en mundtlig afgørelse. Det kan således både være relevant i øjeblikket, men også på et senere tidspunkt, hvis der opstår tvivl imellem borger og kommunen i forhold til, hvad er sket i sagen.

Eksempel: Nyt skoletilbud efter 7 års delvis skolevægring

Barn med specialbehov har fuld skolevægring fra marts 2025.

Forælder er i dialog med forvaltning om nyt skoletilbud fra april 2025. Aktiv dialog med skole A fra april 2025 til november 2025. Forældre og barn er inkluderet i dialog med skole A ved samtaler og besøg.

Der er forhandlinger mellem kommune og skole A over sommeren 2025. Forælder besøger skolen i august. Sagsbehandler melder afbud pga. ferie. Forælder har opfattelsen af, at der er en aftale med skole A.

31. oktober 2025: Forælder kontaktes telefonisk af kommunen, som oplyser følgende:

- Barn skal starte på skole B. Formand for kommunens visitationsudvalg har holdt møde med skole B.
- Skole B er "sidste skud i bøssen. Der kommer ikke andre skoletilbud" – "hvis du siger nej til dette skoletilbud, så skal du hjemmeskole"
- Forælder inviteres til introduktionsmøde på skole B den 19. november uden barnet. Skoleleder, formand for visitationsudvalget og rådgiver fra familiecenter deltager. Der sendes ingen dagsorden for mødet.

Forældre og elev har aldrig hørt om skole B på tidspunktet for opkaldet. Forældre og elev har ikke tidligere sagt nej til et skoletilbud.

19. november 2025: skoleleder indleder mødet med plan for barnets opstart på skole B. Formanden for visitationsudvalget insisterer gentagne gange under mødet på accept af skoletilbuddet og opstarts-dato. Forælder beder om betænkningstid, da barnet ikke er inddraget endnu, og da forælderen føler sig presset og fortsat er i dialog med skole A.

16. december 2025: skriftlig afgørelse om visitering for skoleåret 2025/2026 til skole B meddeles.

Det er borgerrådgiverens vurdering, at der er truffet mundtlig afgørelse den 31. oktober 2025. Der er ikke frit skolevalg, men kommunen burde i forbindelse med sagens behandling have overholdt de forvaltningsretlige garantiforskrifter og god forvaltningsskik, herunder kravene om partshøring, begrundelse, klagevejledning og inddragelse af barn og forælder.

Borgerrådgiveren anbefaler i forhold til skolevisitering, at visitationsudvalget sikrer inddragelse af elev og forældre forud for visitationsmødet, og at mundtlige afgørelser hurtigst muligt følges op med en skriftlig begrundet afgørelse, hvis der er tvivl eller uenighed.

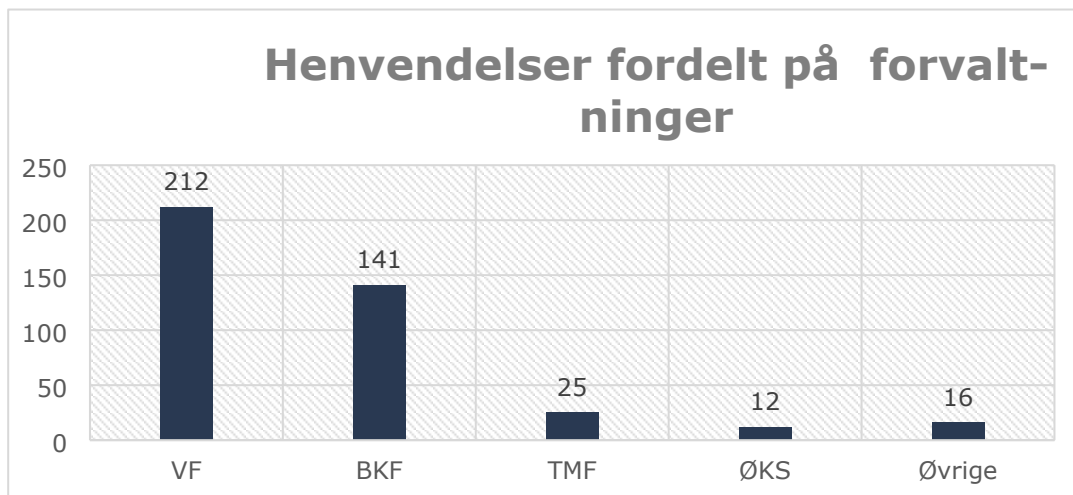
Borgerrådgiveren anbefaler endeligt, at visitationsudvalget er opmærksomme på, om sagerne er tilstrækkeligt oplyste, inden der træffes beslutning. Det gælder eksempelvis tidspunktet for den seneste PPV, om der sket en helbredsmæssig udvikling såsom en psykiatrisk udredning, og om udvalget i sin helhed anvender de nyeste oplysninger (fremfor ældre oplysninger) i forbindelse med behandling af sagerne på et visitationsmøde.

5 Henvendelser fra borgere

Borgerrådgiveren har modtaget 406 sager i 2025. Derudover har jeg modtaget henvendelser om konsulentbistand internt i kommunen samt afholdt mere end 60 oplæg om borgerrådgiverfunktionen og/eller undervisning i forvaltningsret.

Oversigterne nedenfor beskriver fordelingen af henvendelser på forvaltninger, men også en fordeling af typen af henvendelser, og hvordan de er behandlet hos borgerrådgiveren.

Langt størstedelen af sagerne, svarende til ca. 87 %, vedrører sager fra Velfærdsforvaltningen (VF) samt Børne- og Kulturforvaltningen (BKF).



Velfærdsforvaltningen dækker over Borgerservice og Arbejdsmarked, Ungecenteret, Socialafdelingen samt Ældre- og Sundhedsafdelingen.

Børne- og Kulturforvaltningen dækker over Familieafdelingen, Team Dagtilbud, Team skoler samt Kultur- og Idrætsafdelingen.

Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF) dækker over områder som henholdsvis Plan, Byg og Miljø, herunder renovation samt Vej, Park og Byrum, mens Økonomi- og Koncernservice (ØKS) dækker over blandt andet kommunens personaleafdeling og sekretariatsbetjeningen for Husleje- og Beboerklagenævnet.

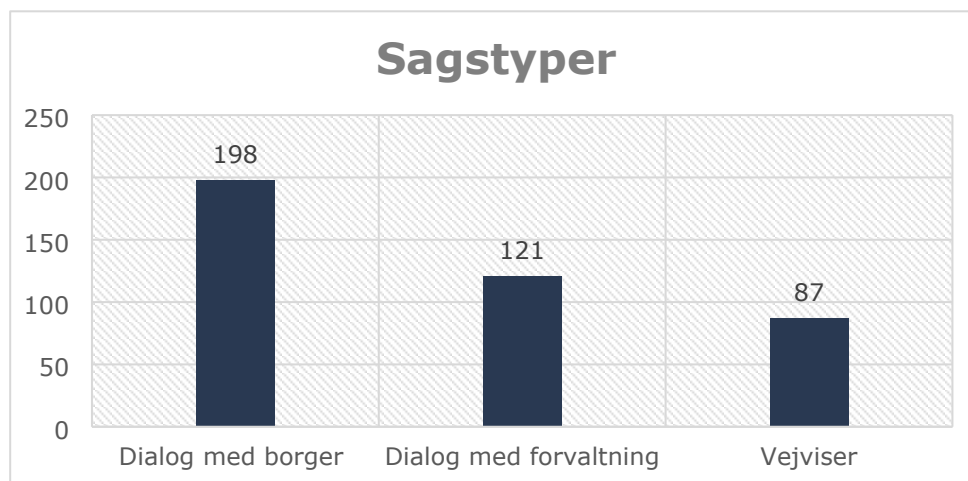
De øvrige 16 henvendelser vedrører emner, som ikke behandles i Køge Kommune. Henvendelserne er henvist til besvarelse i en anden myndighed, særligt Udbetaling Danmark, Familieretshuset og SKAT.

Som tidligere nævnt er sagerne behandlet på forskellig vis afhængig af borgernes behov og den enkeltes sags omstændigheder. Knap halvdelen af sagerne er behandlet som dialog mellem borger og borgerrådgiver alene. Det er typisk sager, hvor borgere har ønsket vejledning om deres rettigheder og muligheder eller har haft brug for rådgivning i forhold til en konkret afgørelse eller en sagsbehandlingsproces.

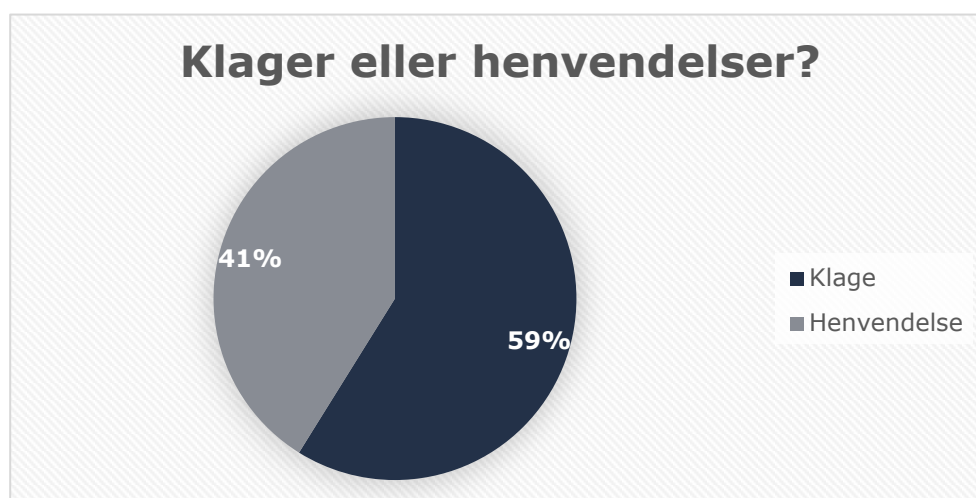
Den næste gruppe sager er karakteriseret ved, at det har været nødvendigt eller mest hensigtsmæssigt, at borgerrådgiveren gik i dialog med forvaltningen. Det er typisk sager, hvor forvaltningen ikke reagerer på borgerens henvendelser, hvor sagen

vedrører juridiske problemstillinger eller hvor konfliktniveauet gør det hensigtsmæssigt med et bindeled, som understøtter dialogen.

Den sidste gruppe sager, som kaldes "vejviser" i skemaet nedenfor, ligger sig tæt op ad den første gruppe sager, hvor borgerrådgiveren alene har været i dialog med borgeren. Vejviser-sagerne er typisk sager, hvor borgerne primært har brug for vejledning om, hvor de skal henvende sig i kommunen og ikke har en klage over sagsbehandlingen eller en medarbejder. Gruppen indeholder også de 16 sager, som ikke hører til i Køge Kommune men under andre myndigheder.



Det er bemærkelsesværdigt, at 167 ud af de 406 henvendelser, svarende til 41 %, skal betragtes som henvendelser, mens 238 henvendelser er reelle klager over afgørelser, sagsbehandling og/eller oplevelser med medarbejdere. Det er vigtigt at understrege, at de 238 klager ikke nødvendigvis er ensbetydende med, at kommunen har handlet i strid med gældende lovgivning i 238 tilfælde. Tallet er alene et udtryk for borgernes oplevelse af mødet med Køge Kommune.



6 Whistleblowerordningen

Ifølge loven om beskyttelse af whistleblowere, skal kommunen mindst én gang årligt offentliggøre oplysninger om whistleblowerordningen.

Offentlighedsordningen omfatter dog kun oplysninger om den generelle aktivitet i whistleblowerordningen. Selve indberetningernes indhold må ikke offentliggøres og er også undtaget fra aktindsigt.

Kommunen skal offentliggøre oplysninger om blandt andet antallet af indberetninger i perioden, og hvordan der er fulgt op på indberetningerne, herunder hvor mange:

- Indberetninger, der er afvist, fordi de falder uden for ordningens anvendelsesområde (§ 12, stk. 3 afvisning).
- Indberetninger, der er afsluttet efter § 21, fordi behandlingen af indberetningen viser, at overtrædelserne er klart mindre alvorlige og ikke kræver yderligere opfølgning.
- Der er undergivet realitetsbehandling hos myndigheden (behandlet internt af whistleblowergruppen).
- Der har givet anledning til politianmeldelse.

Derudover skal kommunen offentliggøre en beskrivelse af de overordnede temaer for de modtagne indberetninger. De mulige temaer er strafbare forhold, overtrædelse af EU-retsakter, overtrædelse af love og regler, tilsidesættelse af forvaltningsretlige principper, seksuel chikane, andre personrelaterede konflikter på arbejdspladsen, overtrædelse af interne procedurer og retningslinjer.

Oversigt over den årlige aktivitet i 2025

I perioden fra den 1. januar 2025 til 31. december 2025 er der modtaget 15 indberetninger i whistleblowerordningen.

Ingen af de 15 sager har givet anledning til politianmeldelse.

Fire sager er blevet afvist. Afvisning skyldes enten, at indberetningen ikke angik tilstrækkeligt alvorlige overtrædelser og derfor faldt udenfor ordningens anvendelsesområde eller fordi indberetningen ikke indeholdt tilstrækkelige oplysninger til, at påstanden kunne undersøges, og det ikke har været muligt at fremskaffe yderligere oplysninger.

Selvom de afviste sager ikke er blevet behandlet i whistleblowerordningen, er de hvis muligt blevet videresendt til behandling i det sædvanlige ledelsesmæssige spor eller i kommunens personaleafdeling. I de sager, som ikke kan videreføres til ledelsen eller personaleafdelingen på grund af risiko for afsløring af whistleblowerens identitet, er indberetteren blevet vejledt om sine øvrige muligheder.

De resterende 11 sager er blevet behandlet af whistleblowergruppen, som i 2025 består af Borgerrådgiveren og en HR-medarbejder. Whistleblowergruppen har udført en omhyggelig opfølgning for at undersøge og vurdere rigtigheden af de påstande, der fremsættes i indberetningerne.

Otte ud af de 11 sager viste sig at være mindre alvorlige eller grundløse. Fordi de otte sager efter den indledende visitation og undersøgelse ikke har haft en sådan al-

vorlighed, har WBO-gruppe ikke vurderet anledning til at iværksætte konkrete og relevante tiltag for at løse og/eller forbedre de indberettede overtrædelser. De blev derfor afsluttet uden yderligere opfølgning eller iværksættelse af foranstaltninger, såkaldte § 21-sager.

Tre sager er fortsat under realitetsbehandling på tidspunktet for årsberetningens offentliggørelse.