



# Borgerrådsgiverens årsberetning 2025

Borgerrådsgiver Lisbet Daugaard-Hansen

## Indholdsfortegnelse

Borgerrådgiverens årsberetning 2025 .....	1
Forord.....	3
Om borgerrådgiveren og årsberetningen.....	4
Resumé og anbefalinger .....	5
Anbefalinger .....	6
Uddybning af anbefalinger .....	7
Fokus på procesretfærdighed i sagsbehandlingen .....	7
Grundprincipper for procesretfærdighed .....	7
Fokus på overskridelse af sagsbehandlingsfrister og kommunikation med borger .....	9
Fokus på remonstrationsproces og fristoverskridelser ved genvurdering .....	11
Fokus på at skabe helhed for borgerne og sammenhæng på tværs af afdelinger .....	12
Whistleblowerfunktionen .....	15
Afslutning .....	16



## Forord

2025 var mit første år som borgerrådgiver, og dette er min første beretning. Det har været et spændende og udviklende år, hvor jeg har fået en betydningsfuld indsigt i både Roskilde Kommunes daglige forvaltning og en særlig kontakt til de af kommunens borgere, som har haft behov for min hjælp.

Mit første år har været præget af at få rammerne på plads for funktionen og blive introduceret rundt i organisationen. Generelt har jeg oplevet en organisation, der har været vant til at samarbejde med en borgerrådgiver, og jeg føler mig utroligt godt taget imod. Både medarbejdere og ledelse er hurtige til at svare på henvendelser, og har virket oprigtig interesseret i samarbejdet og i at få rettet op på eventuelle fejl eller u hensigtsmæssigheder i sagsbehandlingen.

Min erfaring og indsigt i det praksisnære forvaltningsarbejde med borgere har været meget brugbart for mig som ny borgerrådgiver, og jeg ved derfor også, at der begås fejl og sker misforståelser i det daglige sagsbehandlingsarbejde. Dette er uundgåeligt. Det vigtigste er at lære af de begåede fejl, så de ikke gentages. Min forhåbning er, at denne beretning, som tager afsæt i et antal borgeres oplevelse af mødet med Roskilde Kommune, kan give anledning til læring og refleksioner. Beretningen kommer med anbefalinger til opmærksomhedspunkter i måden, der arbejdes på i kommunen. Disse anbefalinger har til formål at styrke retssikkerheden og generelt øge tilliden til kommunens arbejde.

Beretningen afgives til byrådet. Det er dog naturligvis mit håb, at de, der i øvrigt arbejder med sagsbehandling og borgerbetjening i Roskilde Kommune, kan hente nyttig viden og inspiration. Jeg stiller mig gerne til rådighed for en mundtlig uddybning, hvis det skulle være ønsket. Er der forbedringsforslag til samarbejdet, er jeg også lydhør herfor.

Overordnet er det min vurdering, at det går godt i Roskilde kommune, når det kommer til det forvaltningsmæssige arbejde, der udføres. Der er dog plads til forbedringer, hvilket anbefalingerne og den løbende dialog med afdelingerne skal bidrage til.

Jeg vil afslutningsvist benytte lejligheden til at takke for den gode velkomst og det gode samarbejde, som jeg har oplevet i alle dele af kommunen forvaltninger.

Lisbet Daugaard-Hansen  
Borgerrådgiver

Roskilde, februar 2026



## Om borgerrådgiveren og årsberetningen

Borgerrådgiverens opgave er blandt andet at have fokus på de retssikkerhedsmæssige og forvaltningsretlige principper, som er grundlæggende retningslinjer for arbejdet i en offentlig forvaltning. Disse principper hjælper med at skabe gennemsigtighed, beskytter borgernes rettigheder og sikrer en korrekt og forudsigelig myndighedsudøvelse. Jeg er som borgerrådgiver derfor særligt optaget af at bidrage til, at Roskilde Kommunes møde med borgerne har en så høj forvaltningsretlig kvalitet som muligt.

Beretningens formål er at give en orientering om borgerrådgiverens aktiviteter, og at give jer politikere en mulighed for at følge med i, hvilke udfordringer borgerne oplever i mødet med kommunen. Dette giver mulighed for at overveje behovet for indsatser eller tiltag, som kan understøtte retssikkerheden og kvaliteten i mødet med borgerne.

Borgerrådgiverfunktionen har eksisteret i Roskilde Kommune siden 1. juni 2014. Rammerne for funktionen er beskrevet i vedtægt for Roskilde Kommunes borgerrådgiver.

Formålet med borgerrådgiveren er:

- At styrke dialogen mellem borgere og virksomheder og Roskilde Kommune
- At bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed
- At sikre, at klager bruges konstruktivt til forbedringer af kommunens sagsbehandling og borgerbetjening

Jf. vedtægtens § 4

Borgerrådgiveren arbejder ud fra et dialogprincip, som betyder, at dialogen mellem forvaltning og borger skal være udtømt, før borgerrådgiveren kan tage stilling til en klage. Erfaringerne i beretningsperioden viser, at størstedelen af klagerne bliver løst mellem forvaltning og borger.

Beretningsperioden tager afsæt i året 2025 og sammenfatter erfaringerne på baggrund af modtagne henvendelser i perioden 1. januar 2025 til 31. december 2025. Der blev ikke udarbejdet en årsberetning for året 2024, og der kan derfor ikke laves en direkte og uddybende sammenligning op imod det forgangne års temaer og anbefalinger. I bilagene til beretningen er dog vedhæftet statistisk materiale for tidligere år, som giver et overblik over udviklingen.



## Resumé og anbefalinger

Jeg har i 2025 modtaget 270 sager fordelt på 170 klager og 100 henvendelser af anden type (vejledning, orientering mv). Derudover har jeg færdigbehandlet 80 igangværende sager fra 2024, og det samlede antal sager, som jeg har behandlet, er derfor i alt 350. Ud af de 270 sager, jeg har behandlet i 2025, udgør klager 63 % af sagerne. Udover den direkte borgerbetjening har jeg ydet intern konsulentbistand til forvaltningen ca. 30 gange, herunder har jeg bidraget med to konkrete undervisningsforløb i forvaltningsretlige emner, og jeg har behandlet 30 whistleblowersager.

Tabel 1. Årets sager fordelt på direktørområder

Direktørområde	Antal sager
Social, Job og Sundhed	123 (46%)
Skole og Børn	81 (30%)
By, Kultur og Miljø	30 (11%)
Andre	36 (13%)
I alt	270

Ovenstående tabel skal alene ses som en statistisk oversigt over antallet af henvendelser indenfor de forskellige direktørområder. Tallene siger ikke noget om indhold, omfang eller kompleksitet, og det er vigtigt at bemærke, at antallet af henvendelser til borgerrådgiveren udgør en meget lille del af det samlede antal sager, der behandles i Roskilde Kommune.

Tabel 2. Antal sager fordelt på tema 2025

Sagens tema	Antal sager
Forvaltningsskik	78
Forvaltningsloven	62
Hjemmelsspørgsmål	31
Retsgrundsætninger	17
Opgavevaretagelse	15
Offentlighedsloven	7
Institutioner	6
Prøvelsesspørgsmål	6
Databeskyttelsesforordningen	6
Andet (vejvisning, vejledning, orientering mv.)	42
I alt	270

[Forvaltningsloven](#) og [retsgrundsætninger](#) indeholder de processuelle regler for sager, hvor der vil blive truffet en afgørelse. Her kan være tale om sagsoplysning, begrundelse,



klagevejledning mv. Reglerne handler om retssikkerhed og har til formål at sikre, at forvaltningen kan træffe korrekte afgørelser.

**Forvaltningsskik** er uskrevne regler for, hvordan myndighederne bør opføre sig overfor borgerne. God forvaltningsskik kan vedrøre betjening af borgerne, sagsbehandlingstid, sprogbrug mv.

**Hjemmelsspørgsmål** omfatter henvendelser fra borgere, som er utilfredse med indholdet i afgørelsen. Her stilles typisk spørgsmålstegn ved den lovhjemmel, som udgør grundlaget for afgørelsen.

**Databeskyttelsesforordningen** omhandler f.eks. behandling af personoplysninger og databehandlingskik.

**Institutioner** omfatter klager over forhold på kommunens institutioner, det kan omhandle de fysiske rammer, tilsyn o.lign.

**Opgavevaretagelse** handler om det konkrete eller generelle serviceniveau i kommunens ydelser.

**Andet** kan f.eks. vedrøre anden offentligretlig lovgivning eller forhold, der ikke vedrører Roskilde Kommune.

## Anbefalinger

På baggrund af de sagsforløb jeg har været involveret i og en nærmere gennemgang af henvendelser fra året, der er gået, har jeg udarbejdet følgende anbefalinger, som har til formål at styrke retssikkerheden og øge tilliden til Roskilde Kommune.

1. Fokus på procesretfærdighed i sagsbehandlingen
2. Fokus på overskridelse af sagsbehandlingsfrister og kommunikationen med borger
3. Fokus på remonstrationsproces og fristoverskridelser ved genvurdering
4. Fokus på at skabe helhed for borgerne og sammenhæng på tværs af afdelinger



## Uddybning af anbefalinger Fokus på procesretfærdighed i sagsbehandlingen

Denne første anbefaling er en generel og overordnet anbefaling, som i sit indhold i høj grad omfatter de øvrige anbefalinger.

Procesretfærdighed handler om, hvordan borgeren oplever retfærdigheden i en sagsbehandlingsproces, altså borgerens egen, subjektive oplevelse af sagsgangen fra start til slut – hvordan *måden*, beslutninger træffes, har betydning for modtageren.

Procesretfærdighed er afgørende for at opretholde borgernes tillid til den offentlige forvaltning og følger af grundlæggende behov for at blive hørt, respekteret og behandlet med værdighed. Når en borger oplever, at sagsbehandlingen er retfærdig, øges accepten af afgørelsen, selv når udfaldet af sagen ikke bliver som ønsket. Det bidrager til færre klager, reducerede konflikter og en mere effektiv sagsbehandling.

Procesretfærdighed er optaget af alle de elementer, som påvirker oplevelsen af *fairness* og handler i høj grad om oplevelsen af, hvordan man føler sig behandlet. Adfærd og gennemsigtighed er derfor altafgørende allerede fra den første kontakt med borger. For at sikre, at tilliden mellem borgere og den offentlige forvaltning forbliver stærk, er det afgørende, at forvaltningen arbejder ud fra procesretfærdigheds grundprincipper. Dette betyder, at man har fokus på hvordan sagsbehandlingen opleves af borgerne, og ikke kun på den afgørelse man skal træffe.

### Grundprincipper for procesretfærdighed

- **At føle sig hørt** - borgeren får lov at udtrykke sin mening, synspunkter og afgive information, som borger mener er relevant for sagens afgørelse. Det giver borgeren en oplevelse af at have indflydelse på sin sag. Borgeren skal have en oplevelse af, at deres input bliver taget alvorligt.
- **Neutralitet** - processen opfattes som objektiv, upartisk og baseret på fakta, ikke forudindtaget.
- **Respekt** - borgeren føler sig behandlet med værdighed, høflighed og som et ligeværdigt menneske.
- **Tillid** - hvis ovenstående principper følges, er der stor chance for, at borgeren oplever tillid til myndighedspersonen og dennes håndtering af sagen. Desuden bidrager en uddybende og klar begrundelse af afgørelsen til, at processen opleves konsistent og troværdig



Konkrete tiltag kan være:

- At borgerne i den tidlige kontakt får en grundig vejledning om sagsbehandlingsprocessen, så der er forventningsafstemt med borgeren om, hvordan sagen vil blive behandlet og om hvornår og hvordan borgeren kan medvirke i behandlingen af sagen
- At borgerne løbende holdes underrettet om, hvor langt sagsforløbet er kommet og hvad næste skridt er
- At borgeren ved skift af sagsbehandler underrettes hurtigst muligt
- At borgerne forinden udsendelse af en skriftlig afgørelse tilbydes en mundtlig forklaring af afgørelsens udfald og den begrundelse, der ligger til grund for resultatet

#### Eksempel - sag 216 - Skole og Børn

En forælder kontakter i november borgerrådgiveren med en klage over sagsbehandlingen i en sag vedrørende forvaltningens beslutning om at opsigte et skoledagbehandlingstilbud til søn på 12 år. Sønnen havde gået på det private skoledagbehandlingstilbud i to skoleår og var ved sommerferiens begyndelse ikke vidende om, at det ikke skulle fortsætte. Primo juli modtog forældrene uventet et brev fra forvaltningen med oplysning om, at man "har opsagt samarbejdet (...) og nu skal afdække, hvilket skoletilbud der så kan være det rette". Forældrene var ikke forinden blevet partshørt om beslutningen, som de ikke var enige i. På møde i august udtrykte forældrene manglende forståelse for forvaltningens beslutning. På mødet modtog forældrene vejledning om muligheden for at søge om tabt arbejdsfortjeneste, da en forælder nu måtte gå hjemme med sønnen, fordi denne ikke længere havde et skoletilbud. Få dage efter fik familien telefonisk oplyst, at sønnen nu var anvist til et specialundervisningstilbud på en kommunal skole.

Først tre måneder efter at have modtaget meddelelse om opsigelsen, modtog forældrene en skriftlig afgørelse med klagevejledning. Det fremgik af afgørelsen, at "PPR er nu, i samarbejde med Børn og Unge, ved at finde et nyt skoletilbud". Medio december modtager familien en skriftlig afgørelse med tilbud om specialundervisning på den i august mundtligt anviste skole. Det fremgår blandt andet af afgørelsen, at der er lagt vægt på en PPV fra 2022. Denne PPV var oprindeligt grundlaget for visiteringen til det nu opsagte skoletilbud. Kort forinden modtagelsen af denne afgørelse havde forældrene modtaget en afgørelse om afslag på tabt arbejdsfortjeneste, blandt andet med henvisning til, at der ikke kan "kompenseres for at en anden sektor ikke opfylder deres ansvar". Alle afgørelser i sagen er påklaget til Ankestyrelsen.

Eksemplet ovenfor illustrerer, udover en sagsbehandling med væsentlige mangler, en familie, som sidder tilbage med oplevelsen af manglende procesretfærdighed og en manglende efterlevelse af samtlige grundprincipper herfor. I kontakten med mig som borgerrådgiver har frustrationen været tydelig, og de ubesvarede og uafklarede



spørgsmål har været mange. Spørgsmålene har haft afsæt i en generel manglende forståelse for sagsbehandlingsprocessen og det må konstateres, at tilliden til Roskilde Kommune er alvorligt svækket.

#### Eksempel – sag nr. 84 – Job og Social

Borger kontakter i april borgerrådgiveren med en klage over sagsbehandlingen i sin sag i jobcenteret. Borger var sygemeldt som følge af en alvorlig blodprop i hjertet, og modtog behandling og genoptræning. Forvaltningen havde i sagen indhentet helbredsattest fra borgers praktiserende læge, og på denne baggrund varslet raskmelding af borger. Der blev ikke indhentet dokumentation fra kardiologisk afdeling, hvorfra borger modtog hjertebehandlingen. Borger fremsendte en uddybende partshøring, hvori han fastholdt, at han på tidspunktet var ude af stand til at arbejde, og anfægtede at den indhentede helbredsattest ikke var tilstrækkeligt oplyst grundlag for vurderingen af hans helbredstilstand. Borger havde ved kontakten til borgerrådgiveren opfattelse af, at han havde klaget over afgørelsen, som dog først var fremsendt i forlængelse af modtagelsen af hans partshøring. Der var derfor ikke modtaget en formel klage. Borger var yderligere stresset over de krav, der blev stillet til ham som følge af raskmeldingen og oplyste til borgerrådgiver, at han "havde meget svært ved at finde rundt i det hele". Ved kontakt til forvaltningen om sagen erkendte man, at der med fordel kunne være indhentet dokumentation fra den behandlende hjertelæge. Borger blev under sagsforløbet sygemeldt igen.

### Fokus på overskridelse af sagsbehandlingsfrister og kommunikation med borger

Roskilde Kommune har på en række sagsområder fastsat frister for, hvor lang tid der må gå, fra kommunen modtager en ansøgning, til borgeren modtager en afgørelse. Disse frister fremgår af kommunens hjemmeside, og det er min oplevelse, at borgerne sætter sig ind i sagsbehandlingstiderne og med rette har en forventning om, at disse overholdes.

Mange henvendelser omhandler overskridelse af de fastsatte sagsbehandlingsfrister og manglende kommunikation herom. 14 % af de modtagne henvendelser i 2025 omhandler "sagsbehandlingstid og manglende svar". Tallet er reelt set højere, da flere af de øvrige sager, som er registreret under et andet tema, også omfatter dette emne. Det anbefales derfor, at der dels sættes fokus på sagsbehandlingsfristerne, og at der desuden sikres kommunikation til borger, både når en frist ikke kan overholdes, og når en allerede udsat frist ikke kan overholdes. I fristudsættelsesbrevet bør indgå både begrundelse for fristoverskridelsen og en tidshorisont for, hvornår borger kan forvente en afgørelse.

Via min dialog med medarbejdere i organisationen er det min oplevelse, at det ikke er alle, som er opmærksom på, at der skal sendes fristudsættelsesbreve, når fristerne skrider. Dette til trods for, at det fremgår af kommunen hjemmeside, at ansøger vil få besked om, hvornår der kan forventes en afgørelse, hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes. Når dette fokus er så vigtigt, skyldes det, at borgerne potentielt lider et retstab i den tid, der går, fra de burde have fået en afgørelse, til de rent faktisk modtager den. Manglende kommunikation herom er desuden med til at svække tilliden til forvaltningen. ligesom



håndteringen af de klager og henvendelser, der følger af det ekstra arbejde, trækker yderligere ressourcer fra sagsbehandlingen.

Konkrete tiltag kan være:

- At det sikres, at alle medarbejdere kender de besluttede sagsbehandlingsfrister på eget område
- At borgeren orienteres, hvis en sagsbehandlingsfrist ikke kan overholdes
- At det sikres, at borgeren oplyses om årsagen til fristoverskridelsen, og at der samtidig gives en konkret tidshorison for forventet afgørelse
- At der allerede tidligt i forløbet forventningsafstemmes og ydes vejledning om sagens forventede proces

Tabel 3: Antal sager oprettet under emnet "Sagsbehandlingstid og manglende svar"

Direktørområde	Antal sager
By, Kultur og Miljø	6
Skole og Børn	13
Social, Job og Sundhed	19
I alt	38

Nedenfor gengives enkelte, men bredt illustrerende eksempler på, sager, hvor en overskridelse af sagsbehandlingsfristerne har haft særligt indgribende betydning for borger, og hvor kommunikationen herom har været udfordret.

#### Eksempel – sag nr. 78 – Job og Social

En borger kontakter borgerrådgiveren med en klage og stor frustration over samarbejdet med forvaltningen. På tidspunktet for henvendelsen er der otte måneder forinden ansøgt om ændring af leverandør til levering af døgnstøtte. Sagen trækker ud, fordi forvaltningen ikke kan finde den eksisterende bevilling på sagen. Da bevillingen efter ni måneder ligger klar, går der yderligere tre måneder, før afgørelse om skift af leverandør foreligger og kan iværksættes. Den samlede sagsbehandlingstid er dermed næsten et år, og borger har undervejs udtrykt stor frustration i mødet med forvaltningen, hvor hun blandt andet ved forespørgsler om forventet sagsbehandlingstid har fået svaret "det kan vi ikke svare på". Borger skriver i en af sine henvendelser:

*" Vi har ikke brug for at blive opdaterede på det samme svar igen og igen, vi har brug for lynhurtig handling nu. (...) Vi er en fortvivlet, bekymret, uforstående og ødelagt familie."*

Borger udtrykker overfor borgerrådgiver stor mistillid til forvaltningens arbejde og det fremtidige samarbejde.



#### Eksempel – sag nr. 102 – Skole og Børn

En forælder klager medio maj til borgerrådgiveren over sagsbehandlingstiden i en sag vedrørende varslet afgørelse om egenbetaling i forbindelse med anbringelse af barn. Forælderen er i januar måned varslet om, at hun vil blive sat i egenbetaling, og har primo februar afgivet partshøring i sagen. Forælderen har på et møde fået oplyst, at sagen er "sat på hold", og hun kan ikke få oplyst tidsramme for forventet afgørelse. Efter borgerrådgiverens indtræden i sagen modtager forælderen en skriftlig orientering om årsagen til, at "sagsbehandlingsprocessen er sat på pause" samt oplysning om forventet tidsramme for afgørelse. Forælderen udtrykker undervejs stor frustration og bekymring over den lange sagsbehandlingstid, da afgørelsen potentielt får indgribende økonomiske konsekvenser for familien og deres mulighed for at planlægge sommerferie. Afgørelsen træffes på den sidste dag i juni måned.

#### Eksempel – sag nr. 161 – Job og Social

En voksen søn med fuldmagt henvender sig på vegne af sin far for at få hjælp til at klage over en afgørelse om afslag på en plejebolig. Sagsbehandlingsfristen for den modtagne afgørelse havde overskredet de 8 uger, som oplyses på hjemmesiden. Sønnen, som havde plejeorlov, søgte borgerrådgivers hjælp til at få behandlet en klage over afgørelsen hurtigst muligt og som minimum indenfor genvurderingsfristen. Dette fordi faderen var erklæret terminalt syg og ifølge afgørelsen om afslag på plejebolig "har behov for hjælp til al personlig pleje, måltider og alle praktiske opgaver". Sønnen var udover at være uforstående overfor afgørelsens indhold nervøs for, at klageprocessen skulle forsinke sagen yderligere. I forbindelse med genvurderingen ændrede forvaltningen sin afgørelse, så faderen fik bevilget en plejehjemsplads.

### Fokus på remonstrationsproces og fristoverskridelser ved genvurdering

Denne anbefaling læner sig op ad den forudgående om sagsbehandlingstid og manglende svar, men har fokus på selve klageprocessen. Flere borgere har i 2025 henvendt sig, fordi de oplever, at remonstrationsprocessen trækker ud. Remonstration er en proces, hvor den myndighed, der har truffet en afgørelse, får mulighed for at genvurdere afgørelsen, når der indgives en klage. Formålet med remonstration er at give myndigheden mulighed for at rette eventuelle fejl eller mangler i afgørelsen og dermed undgå unødvendig behandling af klagen i en klageinstans. På det sociale område er fristen for genvurdering fastsat i § 66 i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, hvor det fremgår, at myndigheden indenfor fire uger efter modtagelse af en klage skal vurdere, om der er grundlag for at give klageren helt eller delvist medhold, inden klagen videresendes til klageinstansen. Genvurderingsfristen er en ordensforskrift, der skal sikre en effektiv og rettidig behandling af klager. Fristen er en væsentlig del af borgerens retssikkerhed, da den skal forhindre, at klageproceduren bliver unødigt langvarig.



En overskridelse af den lovbestemte genvurderingsfrist betyder i praksis, at den samlede sagsbehandlingstid forsinkes uhensigtsmæssigt, hvilket kan få betydelige konsekvenser for borger, særligt i sager med økonomiske eller personlige konsekvenser. I henvendelser til borgerrådgiveren undlader borgere ikke at bemærke, at de selv har haft en frist på fire uger til at påklage afgørelsen. Denne frist er mere eller mindre ufravigelig, og hvis en borger ikke overholder en klagefrist, vil klagen som altovervejende hovedregel blive afvist. Når borger oplever, at forvaltningen efterfølgende ikke selv overholder genvurderingsfristen for en indgivet klage, kan det føre til mistillid og frustrationer og en berettiget undren over, hvorfor der stilles så skarpe krav til borgeren, hvis ikke forvaltningen selv efterlever de krav, der stilles her?

Forslag til konkrete tiltag er at sikre effektiv sagsstyring og klare procedurer for området.

### **Fokus på at skabe helhed for borgerne og sammenhæng på tværs af afdelinger**

Jeg har især i periodens sidste del modtaget et stigende antal klager, der handler om mangelfuld intern koordinering på tværs af afdelinger. Disse henvendelser understøtter oplevelsen af manglende procesretfærdighed i sagsbehandlingen, da borgerne udtrykker følelse af afmagt over manglende fremdrift og kommunikation omkring deres sag(er). Borgerne oplever at blive sendt rundt mellem afdelinger og direktørområder, og får opfattelsen af, at medarbejderne ikke selv ved, hvem der er ansvarlig for at handle på sagen eller besvare en klage.

Sagerne dækker oftest over flere problemstillinger og går også på tværs af direktørområder, men jeg finder det relevant at fremhæve direktørområdet Skole og Børn, som det område, hvor jeg har oplevet flest udfordringer i koordineringen af samarbejdet om at skabe helhed og sammenhæng for borgerne.

Da sagernes emne i sin indledende henvendelse dækker over flere emner, kan jeg ikke angive et præcist antal sager, men der er i 2025 modtaget en overvægt af henvendelser, der handler om manglende sammenhæng i sagsbehandlingen mellem skole, PPR og myndighed. Sagerne omhandler typisk en ansøgning, som kræver indsats, beslutning og handling fra flere afdelinger.

Særligt efterspørgslen efter specialundervisningstilbud og den heraf følgende sagsbehandling og koordinering giver anledning til klager. Her oplever forældrene både proces og sagsbehandling frem til handling og beslutning som lang, udtrættende og frustrerende. Jeg oplever forvirrede forældre, som ikke ved, hvem der har ansvaret for hvilke dele af sagsbehandlingen, som modtager modstridende oplysninger og vejledning, og som mangler forståelse af, hvordan processen i sagsgangen foregår.

Ofte er der allerede tiltag i gang på skolen og på tværs af afdelingerne, men hvis kommunikationen herom ikke er gennemsigtig og tydelig for forældrene, er der stor risiko for, at de sidder tilbage med frustration og afmagt over, at der ikke synes at ske noget i sagen. Jeg finder det nødvendigt at fremhæve et tilbagevendende hovedtema, som



omhandler ventetiden på opstart af en Pædagogisk Psykologisk Vurdering (PPV). En PPV er en forudsætning for vurderingen af, om et barn er i målgruppen for specialundervisning og i givet fald hvilken. Denne opgave er en stor del af PPRs arbejde, så det er naturligt, at der er mange henvendelser herom. Det viser sig dog, at der er meget lang ventetid på udarbejdelse af en PPV, i flere sager har forældrene modtaget oplysning om en ventetid på helt op til 1½ år, før PPV kan forventes igangsat. Den lange ventetid har indgribende betydning for et barn og familien, da der ikke kan træffes afgørelse om et andet skoletilbud, før en PPV foreligger.

Det er derfor min anbefaling, at der i 2026, udover at sætte fokus på at skabe helhed og sammenhæng på tværs af afdelinger, også sættes fokus på denne ventetid, da der reelt er tale om et retstap, da en så lang ventetid reelt kan forhindre en elev i at modtage den nødvendige bistand indenfor en rimelig tidshorisont. Ligeledes bør det overvejes, om en så lang ventetid reelt set er sammenligneligt med et afslag, som skal medfølge en klagevejledning.

Nedenstående er eksempler på sager, som omhandler ventetid på en PPV, og som giver indsigt i de udfordringer, det medfører for familien. Eksemplerne illustrerer tillige, hvordan samarbejdsflader og rolleansvar kan være uklart for borger.

#### **Eksempel – sag nr. 227 – Skole og Børn**

En forælder har primo november anmodet om en PPV af søn, med henblik på at vurdere, om det aktuelle skoletilbud er det rette. Forælderen rykker efter fire uger for en tidsplan for forventet opstart af PPV. Ultimo december får forælderen skriftligt oplyst, at PPV kan forventes opstartet i foråret 2027. Som borgerrådgiver har jeg overfor forvaltningen bemærket, at en ventetid på 15 måneder reelt set er at sidestille med et afslag, da det kan forhindre en elev i at modtage den nødvendige bistand indenfor en rimelig tidshorisont.

#### **Eksempel – sag nr. 115 – Skole og Børn**

En forælder kontaktede borgerrådgiveren i juni med klage over sagsbehandling og manglende koordinering i sag vedrørende datter på 13 år. Det var besluttet, at der skulle laves en PPV. Efter kontakt til skolen fik forælderen oplyst, at de ikke kunne oplyse, hvornår datter ville blive indstillet til PPR, som skulle lave PPV. Moderen anmodede om at modtage en afgørelse herom, hvilket skolen afviste, med henvisning til, at de jo ville indstille datter til PPR, men de kunne ikke angive en tidsramme for hvornår. Skolen havde undervejs i forløbet sendt en underretning til myndighed som følge af bekymring for datter. Myndighed oplyste til moderen, at de ville lægge pres på skolen, for at få inddraget PPR, men at sagen ville blive lukket i myndighed. Moderen havde selv forsøgt kontakt til PPR, som havde vejledt hende i at kontakte skoleledelsen, som dog fortsat fastholdt, at der ikke kunne oplyses en tidshorisont. Moderen havde oplevelsen af at blive "*smidt rundt mellem familieafdelingen og skolen, uden at der reelt sker noget*". Efter borgerrådgivers involvering i sagen modtog forælder i august besked om, at PPV kunne forventes opstartet indenfor 6-7 måneder.



**Eksempel – sag nr. 231 – Skole og Børn**

En forælder kontakter i december borgerrådgiveren for råd og vejledning. Sagen vedrører søn på 6 år, som er diagnosticeret med infantil autisme. Søn er startet i almindelig 0. klasse, men er af skolen sat på nedsat skema. Forælder fortæller, at sønnen yderligere ofte bliver ringet hjem i skoletiden. Faderen vurderer, at sønnen indtil videre har været fraværende i 1/3 af skoletiden, men det er ikke registreret i AULA. Den usikre situation har medført, at forælderen er sygemeldt med stress og er i ressourceforløb. Forældrene har anmodet om en PPV med henblik på vurdering af, om skoletilbuddet er det rette. De har i den anledning modtaget oplysning om, at ventetiden på en PPV er 1½ år.



## Whistleblowerfunktionen

For at sikre uvildighed i en kommunal whistleblowerordning skal den administreres af en uafhængig instans eller enhed, der ikke er involveret i de forhold, der kan indberettes om. Dette er borgerrådgiveren. Behandlingen af sagerne skal være objektiv, fri for interessekonflikter og med fokus på at beskytte whistleblowerens anonymitet og retssikkerhed.

Whistleblowerordningen er ikke en obligatorisk del af en borgerrådgiverfunktion, men det er en funktion, man i Roskilde Kommune har valgt at sætte borgerrådgiveren til at stå for driften af. At drifte den kommunale whistleblowerordning indebærer ansvarlig og professionel håndtering af henvendelser, der sikrer, at ansatte, samarbejdspartnere og andre relevante parter trygt kan indberette om alvorlige forhold.

Der har i 2025 været 30 indberetninger til whistleblowerportalen. Syv af indberetningerne gav anledning til nærmere undersøgelse i forvaltningen. Ud af de syv sager, som har givet anledning til nærmere undersøgelse i forvaltningen, er tre sager bekræftet eller delvist bekræftet og fire ikke er bekræftet. I én af de ikke bekræftede sager er der udtalt kritik af forvaltningens håndtering af sagen.

De øvrige sager er afvist efter at være blevet undersøgt i varierende omfang af whistleblowerenheden. Seks af de afviste sager er blevet oversendt til forvaltningen til orientering, idet indholdet heraf er vurderet at have særlig interesse for pågældende forvaltningsområde, som herefter selv tager stilling til om og hvordan de eventuelt vil følge op på informationen.



## Afslutning

Jeg ser frem til endnu et år som borgerrådgiver i Roskilde Kommune. Jeg ser frem til at jeg ved næste årsberetning har samlet mere erfaring om organisationen, og jeg vil bruge mere tid og kræfter på at få udbredt kendskabet til funktionen.

Jeg har i mit arbejde med denne beretning lært meget – bagudrettet. Blandt andet om i hvor høj grad detaljen i den daglige registrering har betydning for statistikken og det samlede overblik. Det er min forhåbning og forventning, at beretningen for 2026 vil bære præg af denne indsigt, og at der vil kunne formidles mere præcise informationer på afdelingsniveau.

En af de ting, jeg som ny borgerrådgiver har lært meget af i 2025, og som er blevet endnu tydeligere for mig i slutningen af denne beretningsperiode, er borgernes forventning til mig som borgerrådgiver og nødvendigheden af at sikre klarhed over min rolle – både overfor borgere og forvaltning. Jeg har haft nogle henvendelser fra borgere, hvor forventningerne til, hvad jeg som borgerrådgiver kan og skal, har været større end det jeg reelt set er givet kompetence til indenfor rammerne af funktionen. Jeg ved derfor, hvor svær en forventningsafstemning med en borger kan være, særligt hvis ikke rammerne afklares tidligt i forløbet.

Jeg håber, at jeg med denne beretning har givet byrådet en fornemmelse af borgerrådgiverens arbejde og typen af henvendelser, der har været i borgerrådgivningen, og at indholdet kan være med til at bidrage til refleksioner over behov for indsatser og tiltag, som kan være med til at styrke de givne anbefalinger.

Som indledningsvist nævnt har jeg en oplevelse af, at både medarbejdere, ledelse og direktion understøtter min funktion. Dette samarbejde – både på medarbejder og ledelsesplan – er meget værdifuldt og af afgørende betydning for udførelsen af min opgave, såvel som for min trivsel i en funktion, som til tider kan opleves lidt isoleret, men som er til gavn for både forvaltning og for borgerne.



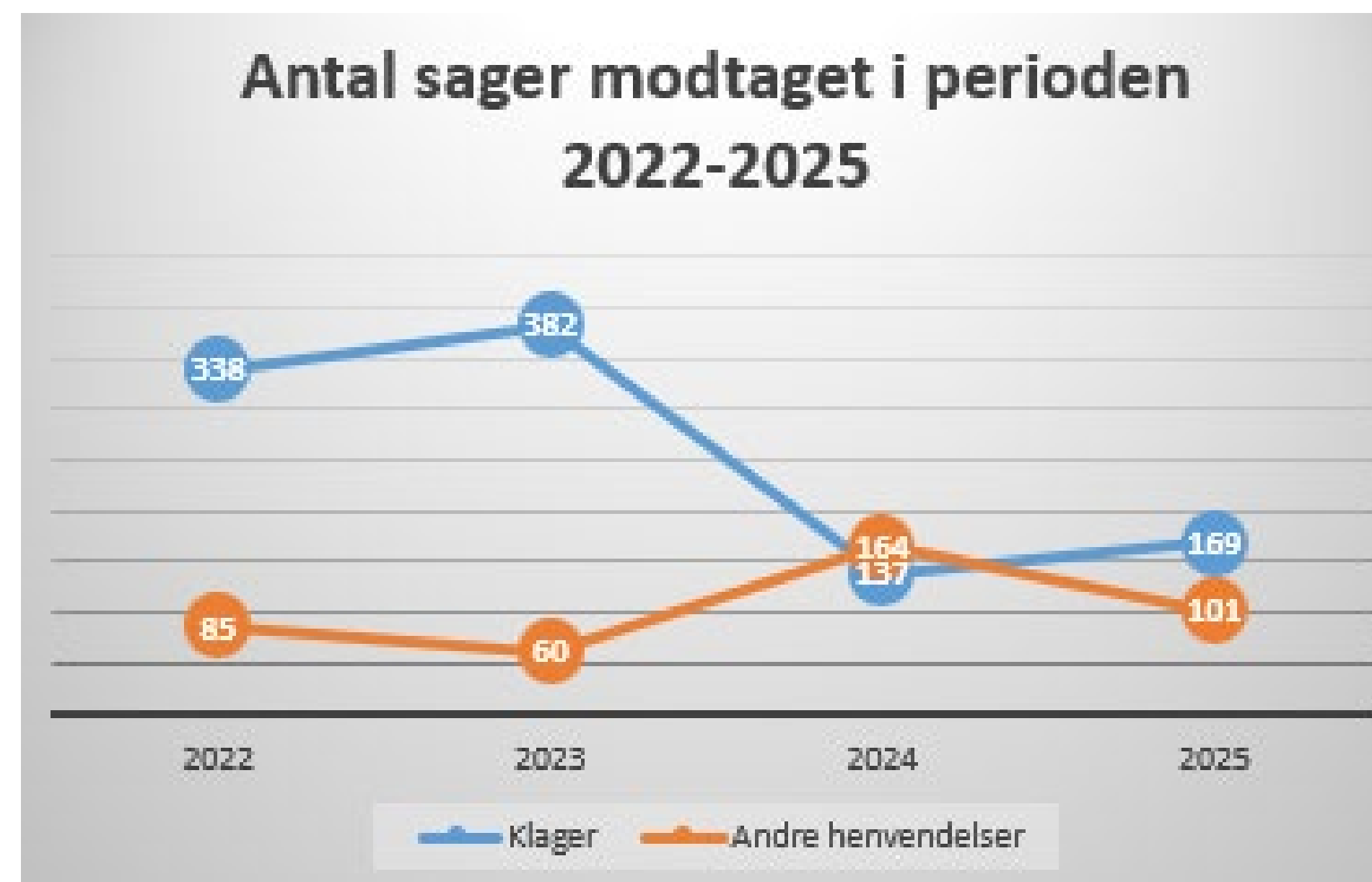
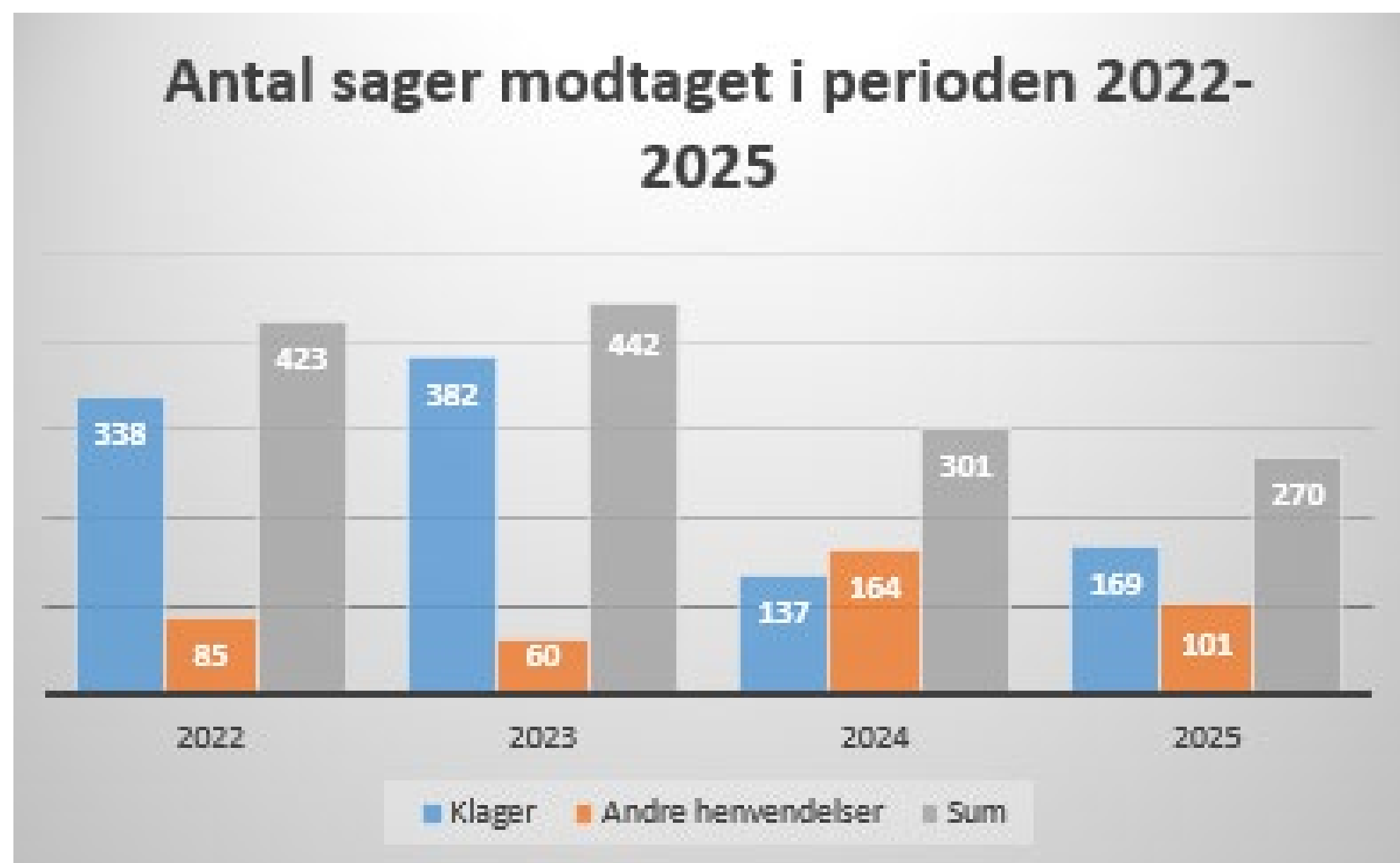
***Talmateriale og statistik til årsberetning 2025***

Borgerrådgiver Lisbet Daugaard-Hansen



# Sagsoverblik for årene 2022-2025

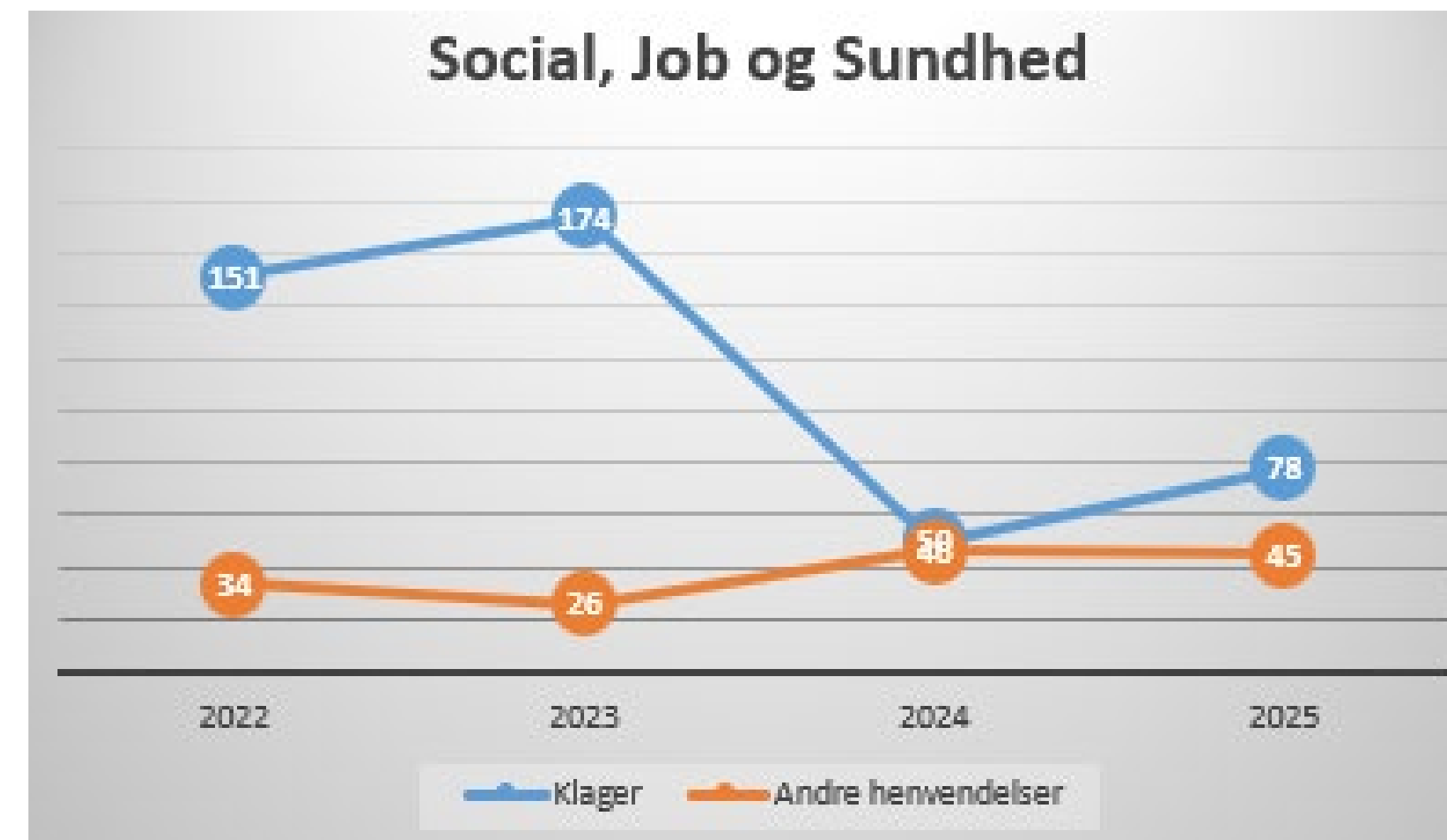
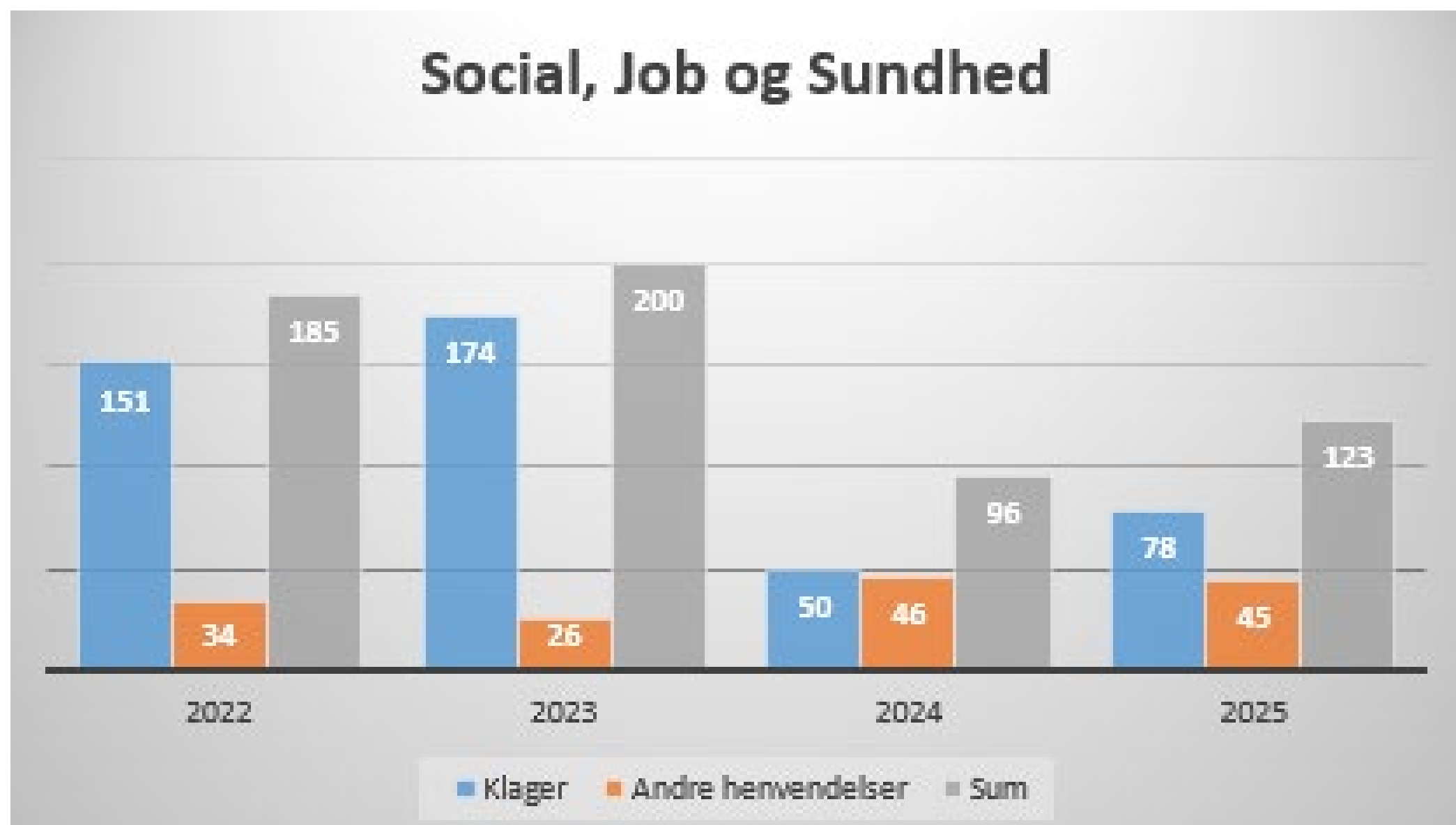
Antal sager modtaget i årene 2022-2025	2022	2023	2024	2025
Klager	338	382	137	169
Andre henvendelser	85	60	164	101
Sum	423	442	301	270

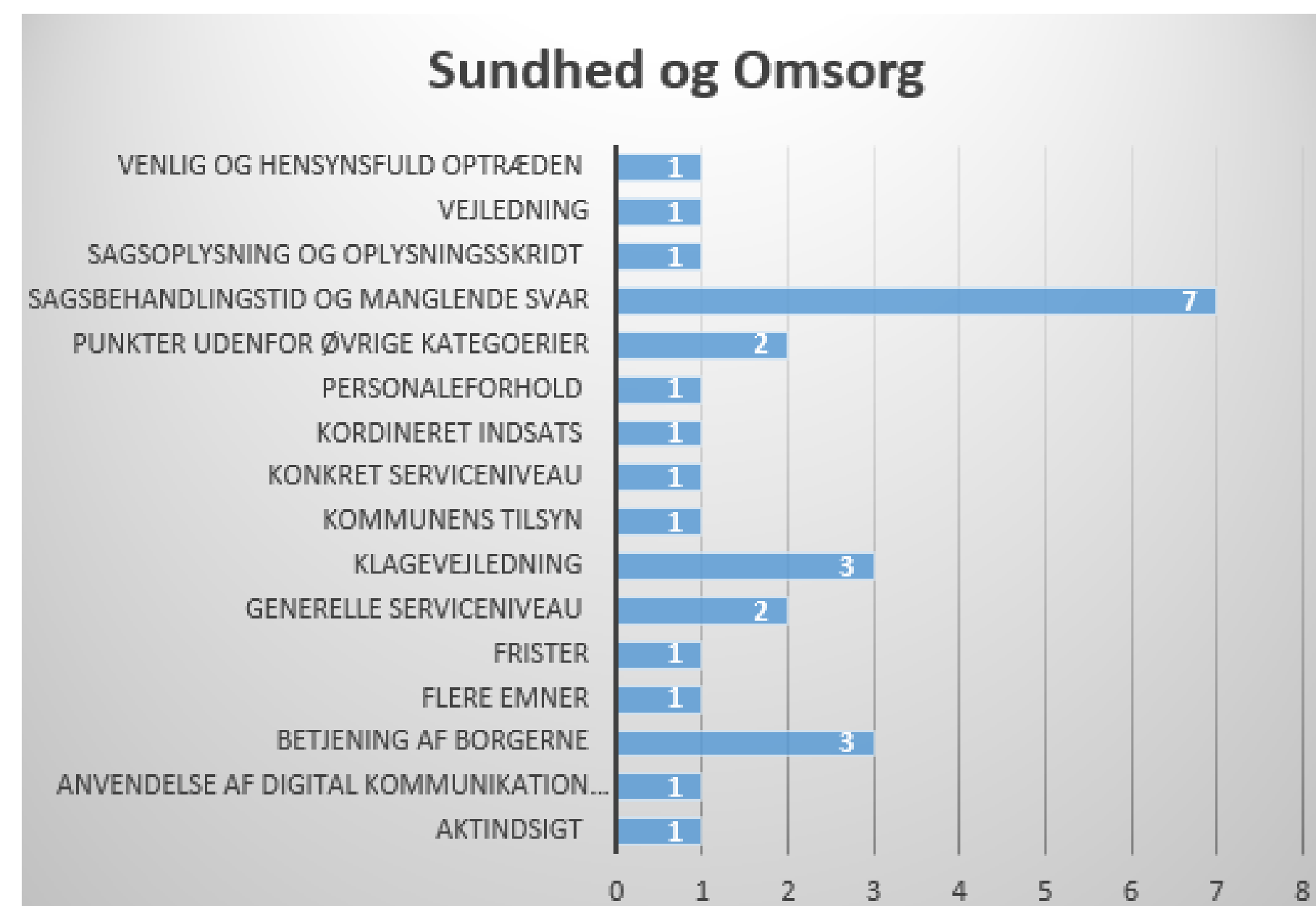
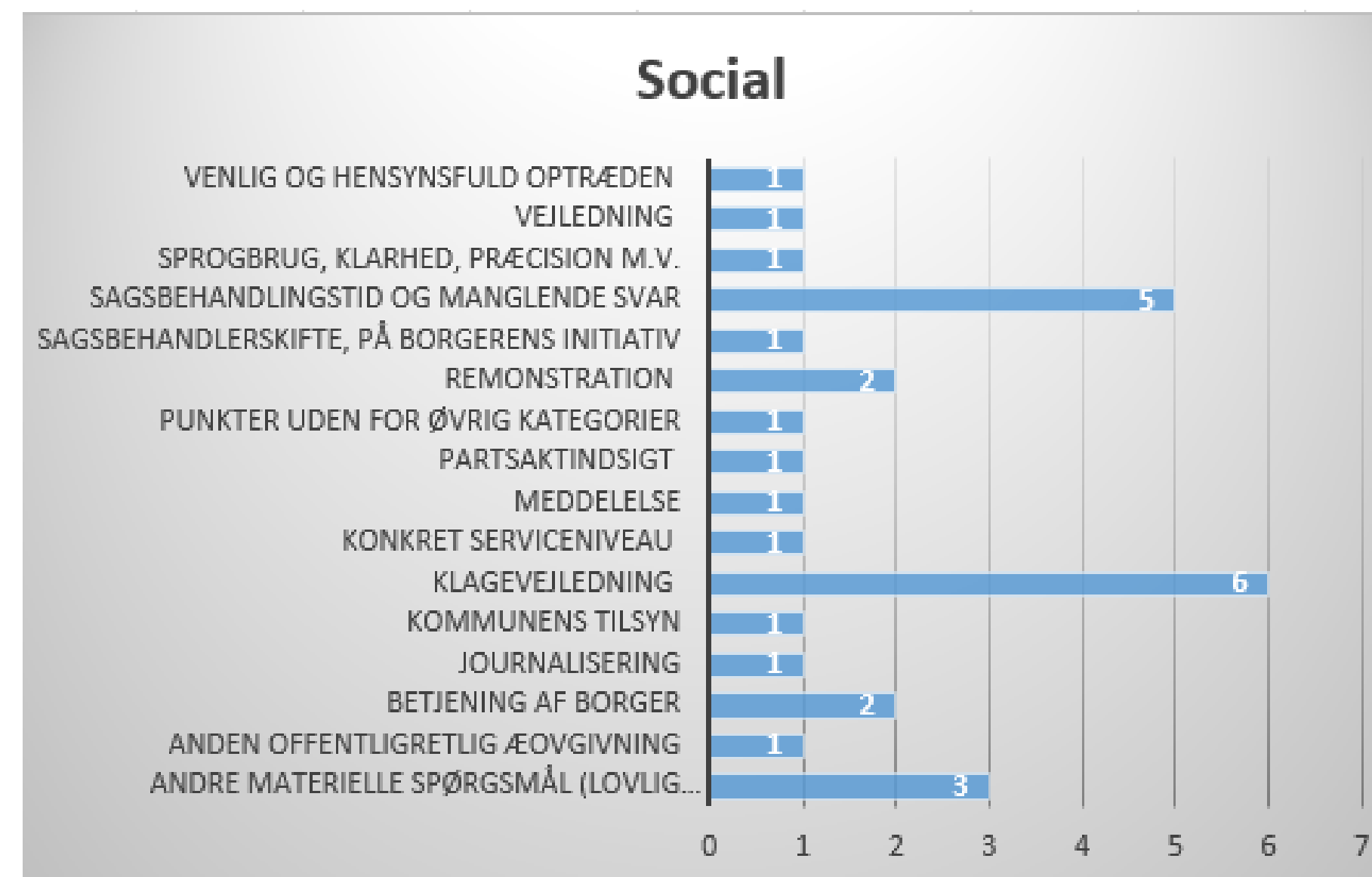
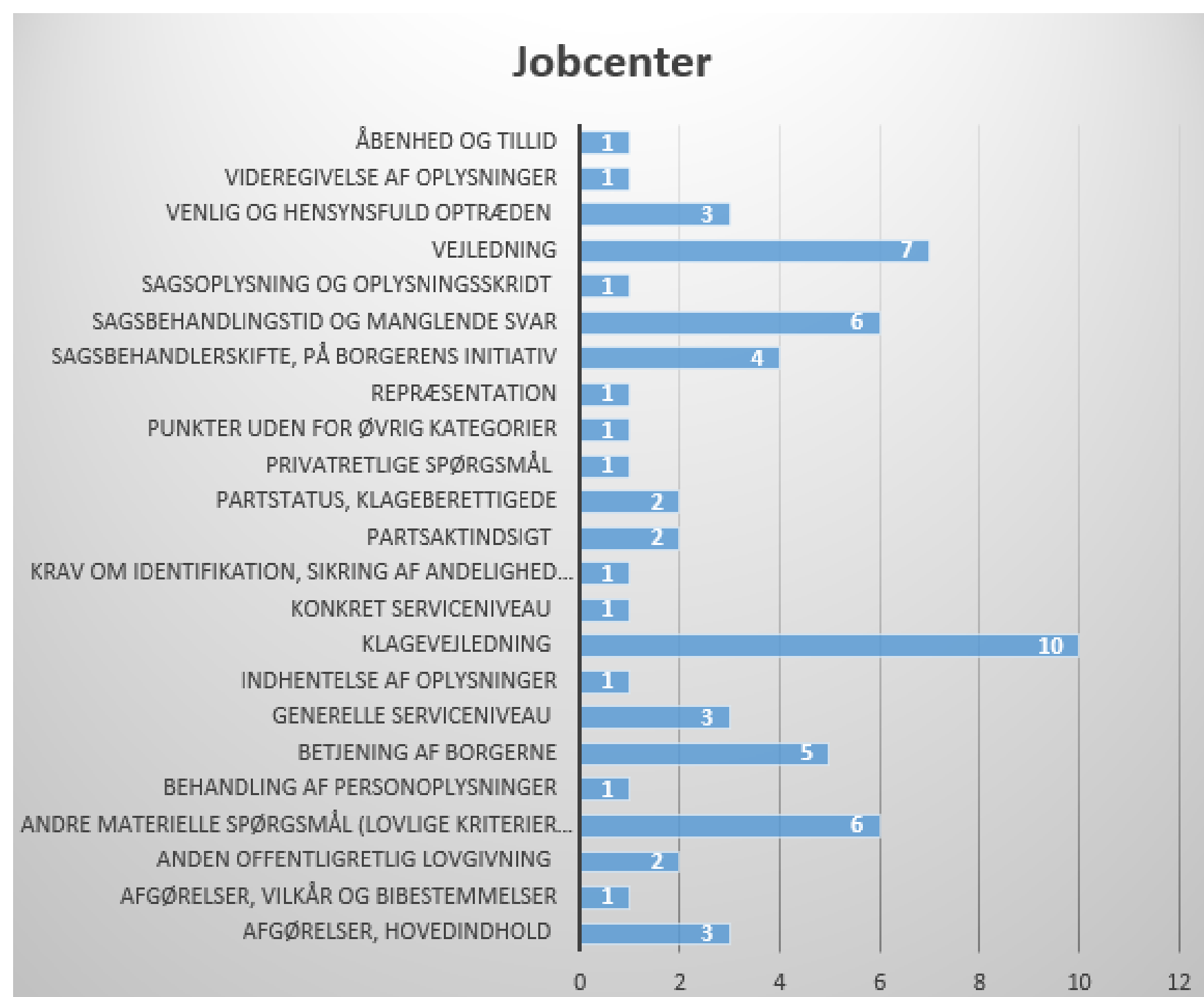




# Social, Job og Sundhed

Social, Job og Sundhed	2022	2023	2024	2025
Klager	151	174	50	78
Andre henvendelser	34	26	46	45
Sum	185	200	96	123





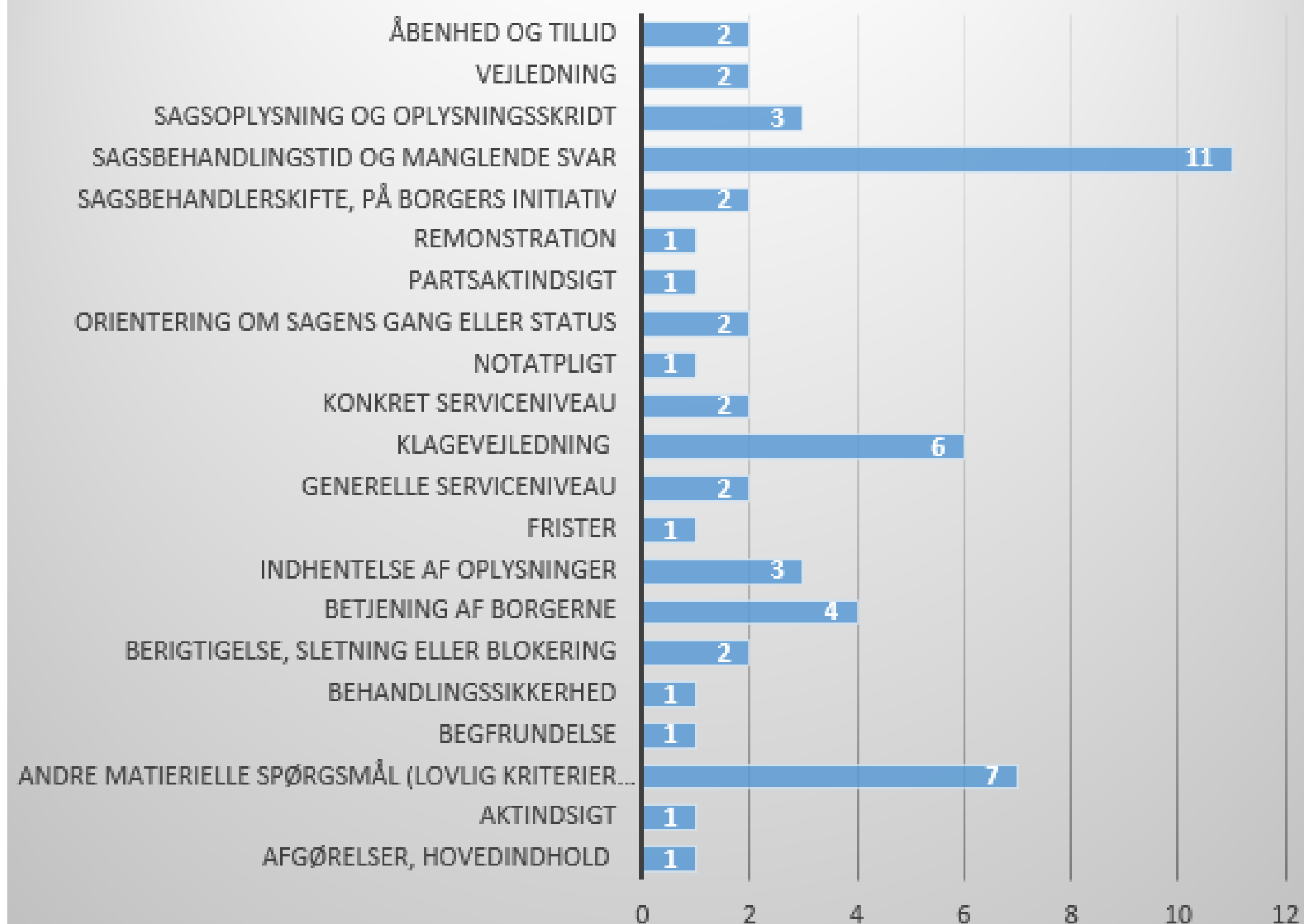


# Skole og Børn

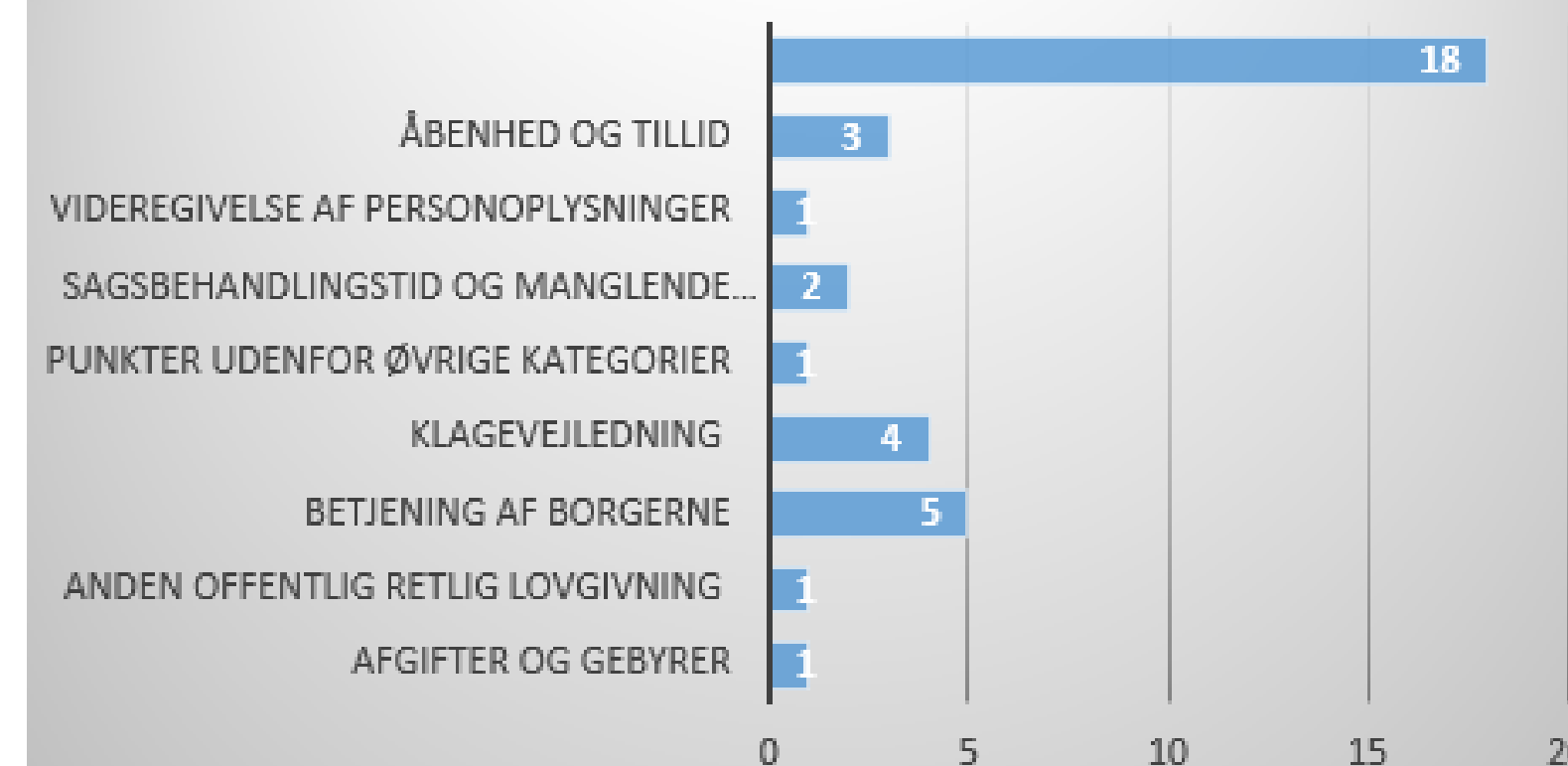
Skole og Børn	2022	2023	2024	2025
Klager	96	104	37	63
Andre henvendelser	11	6	24	18
Sum	107	110	61	81



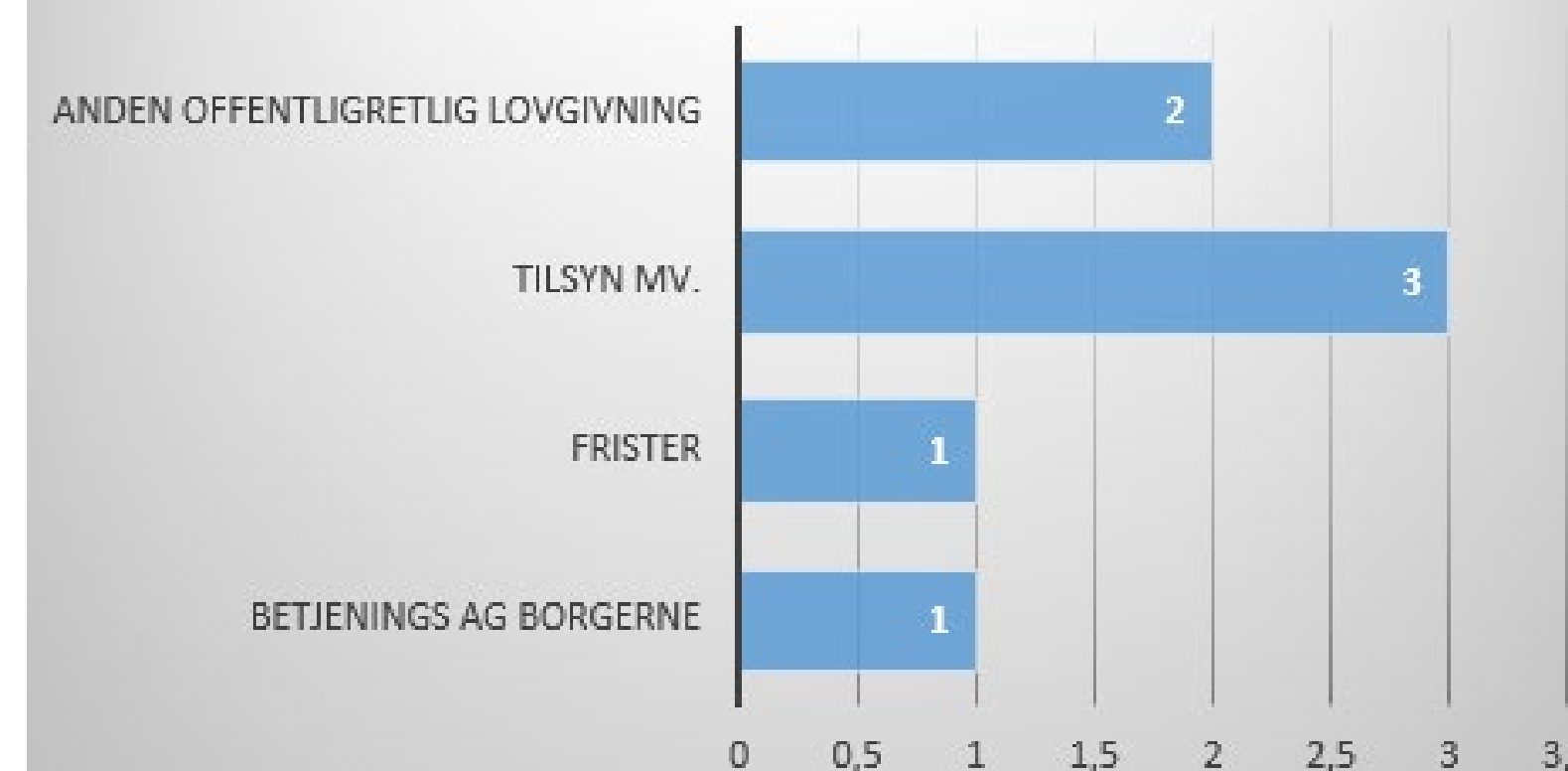
## Børn, Unge og PPR



## Skole og Klub



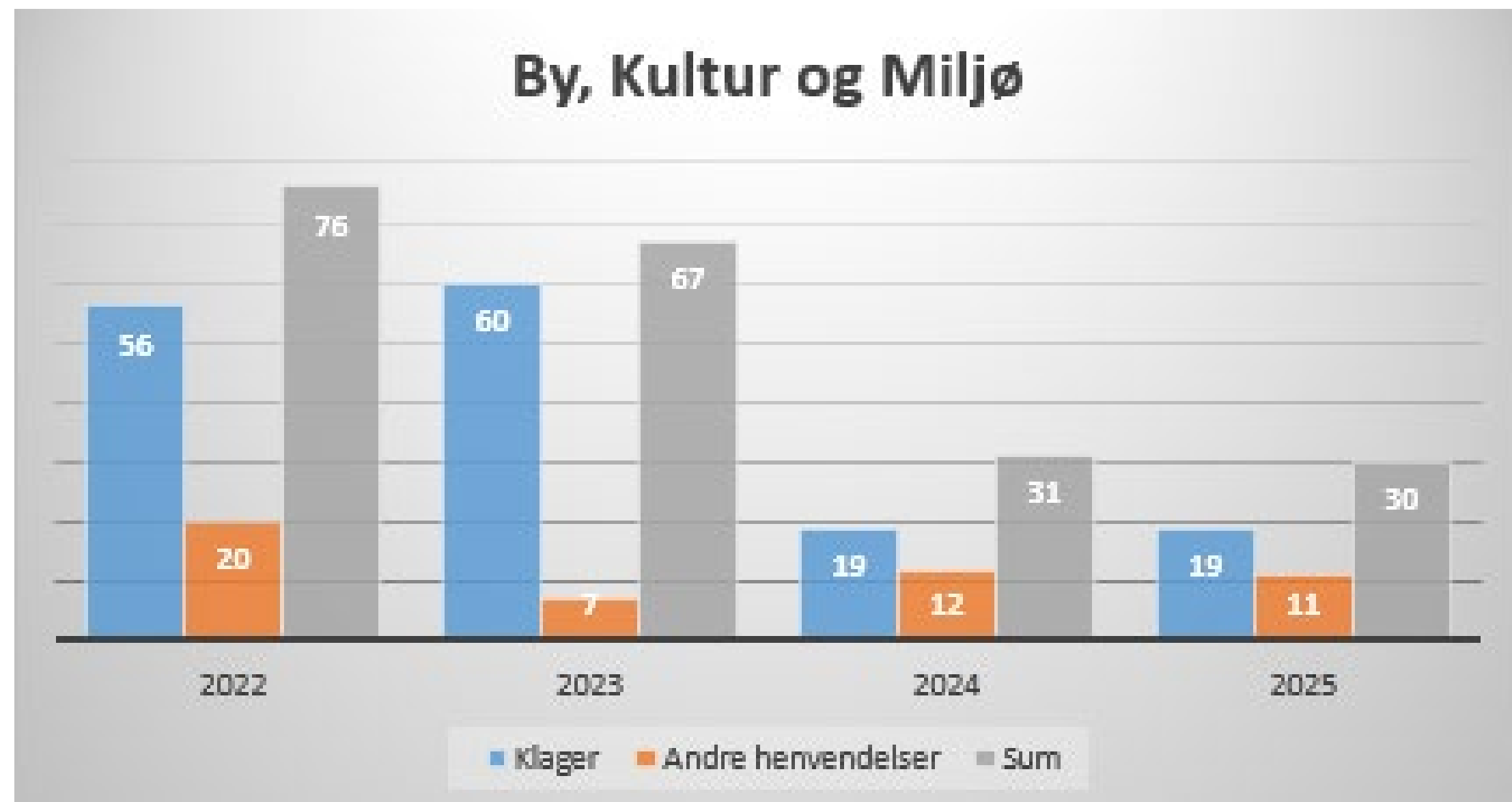
## Dagtilbud





# By, Kultur og Miljø

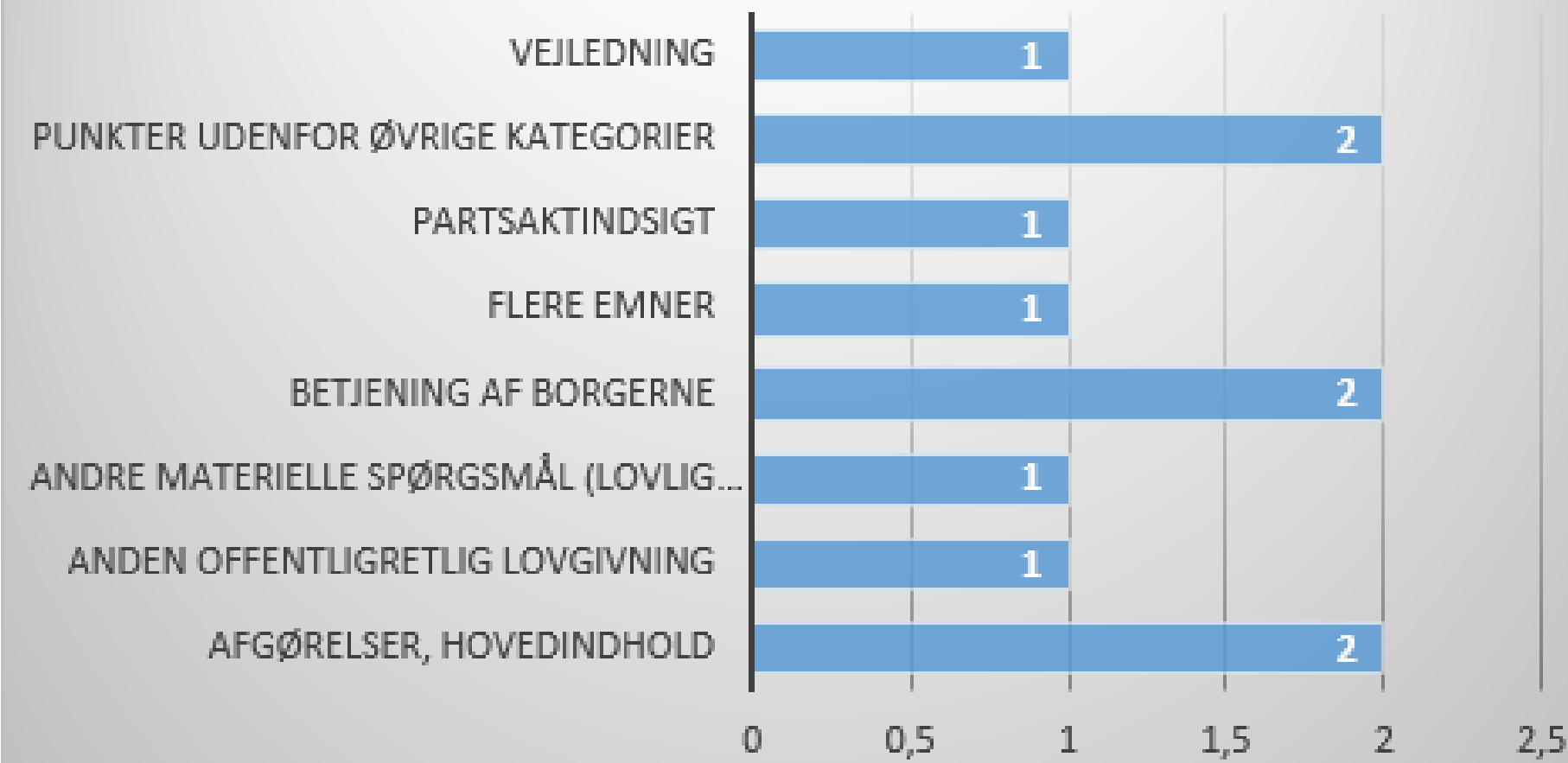
By, Kultur og Miljø	2022	2023	2024	2025
Klager	56	60	19	19
Andre henvendelser	20	7	12	11
Sum	76	67	31	30



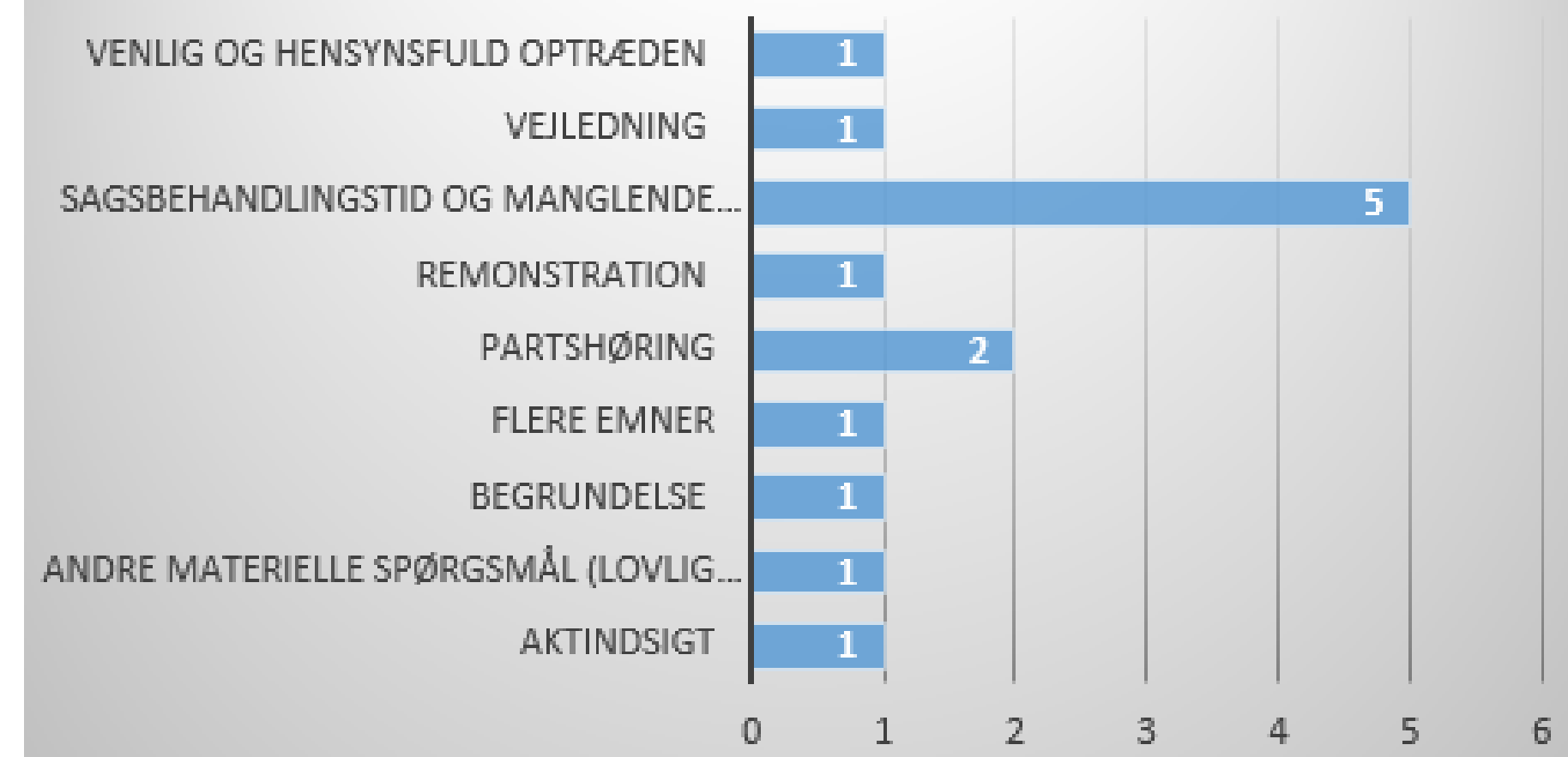


# By, Kultur og Miljø

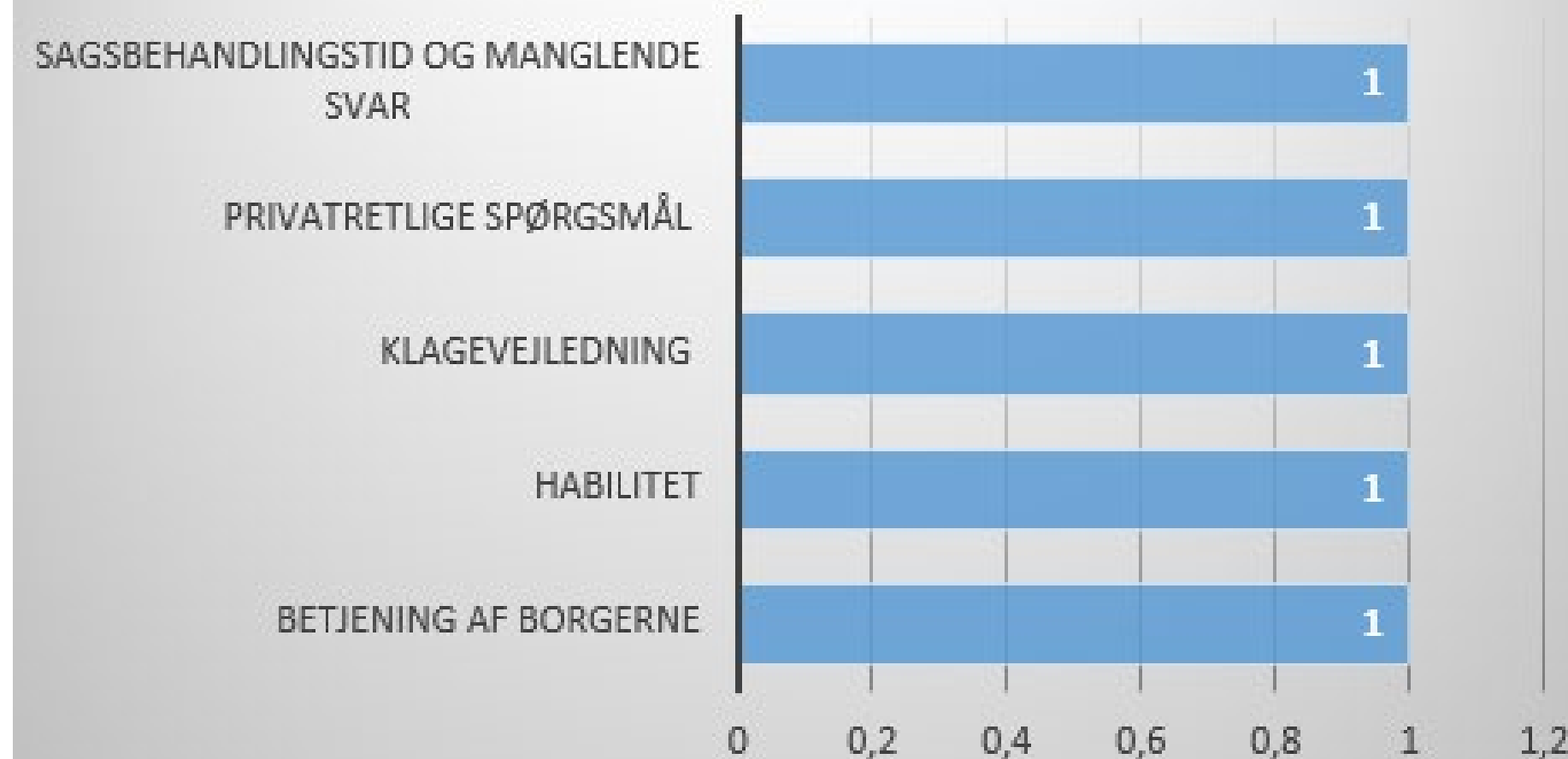
## Kultur, Bibliotek og Idræt



## Miljø og Byggesag



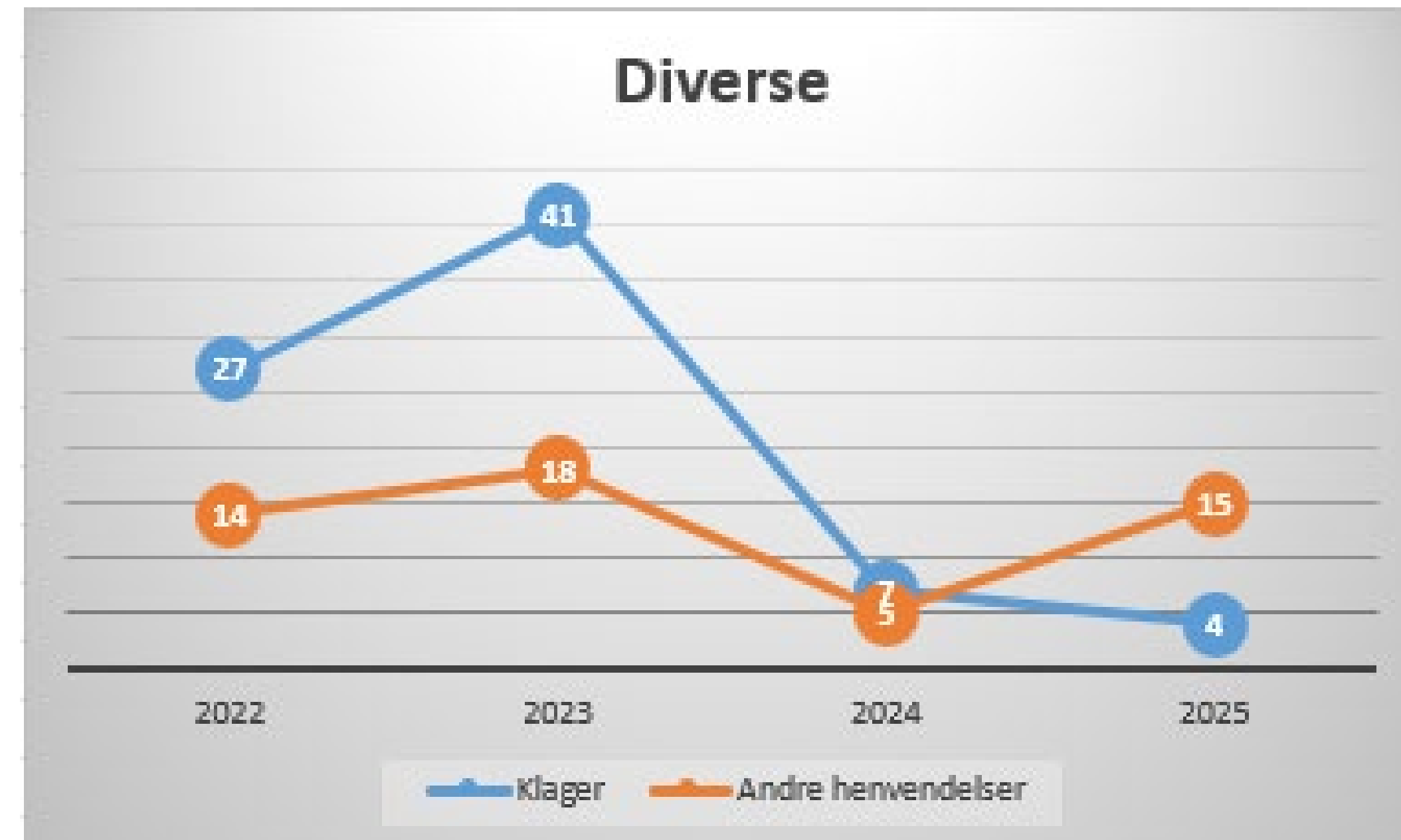
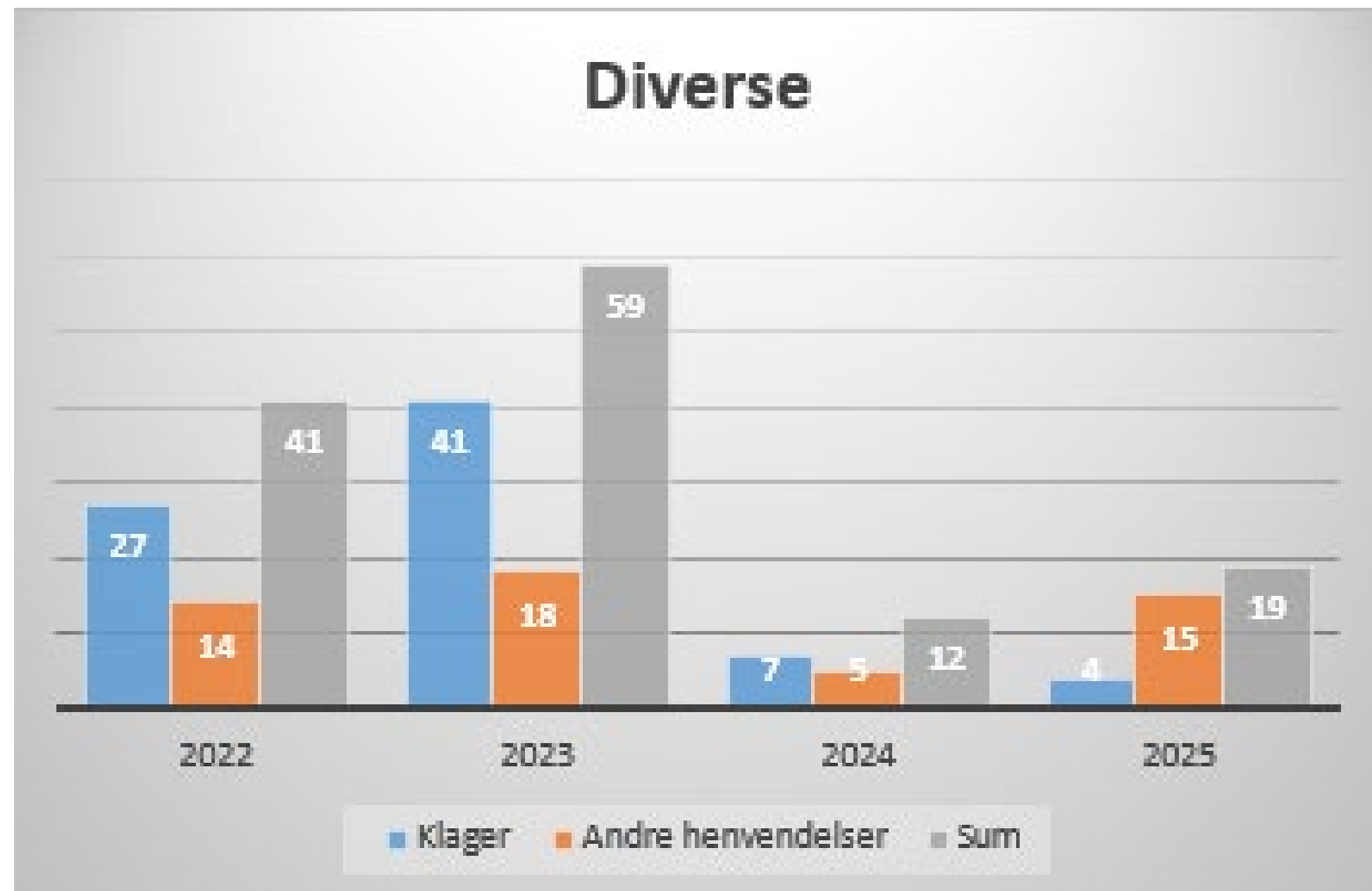
## Veje og Grønne Områder





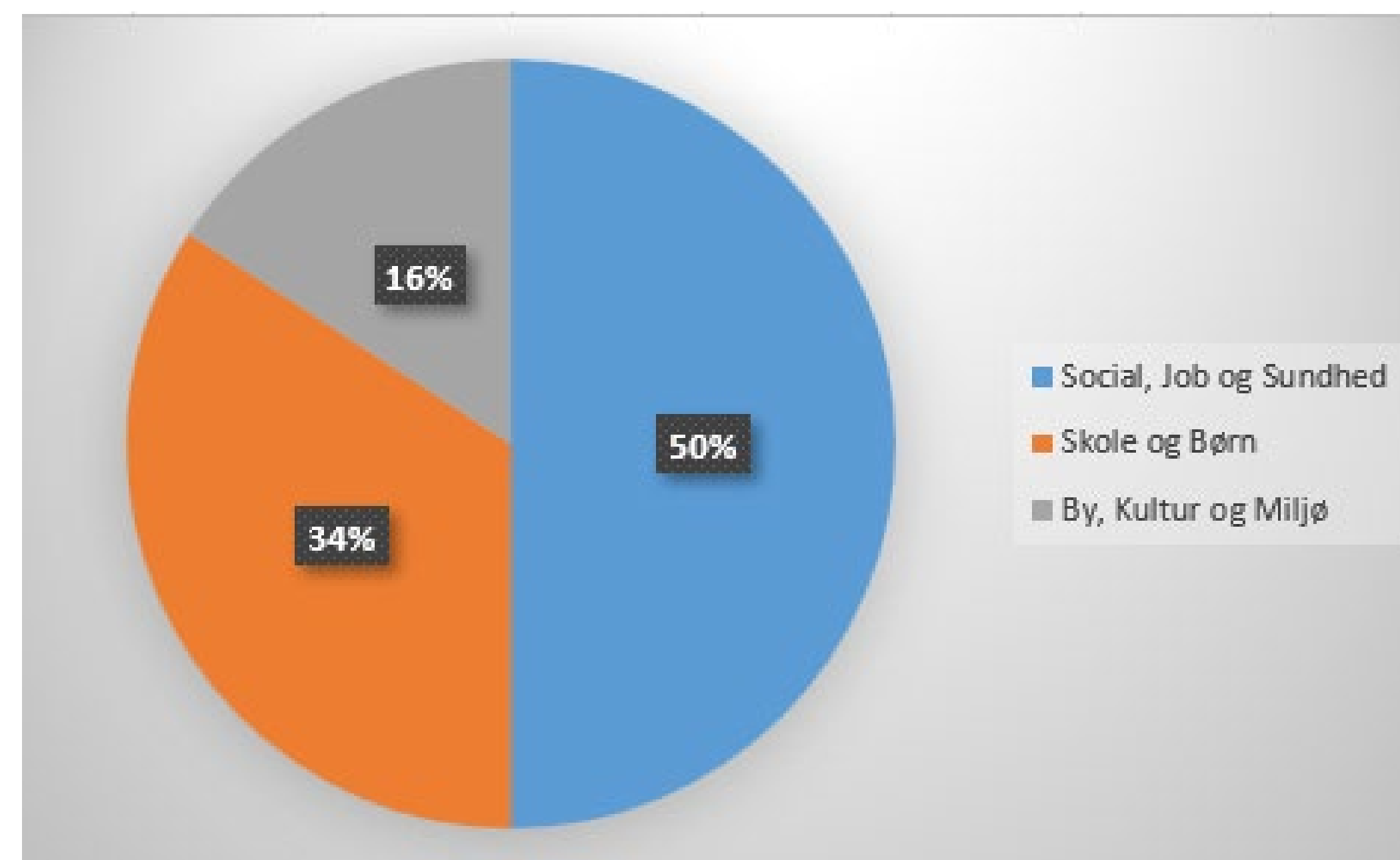
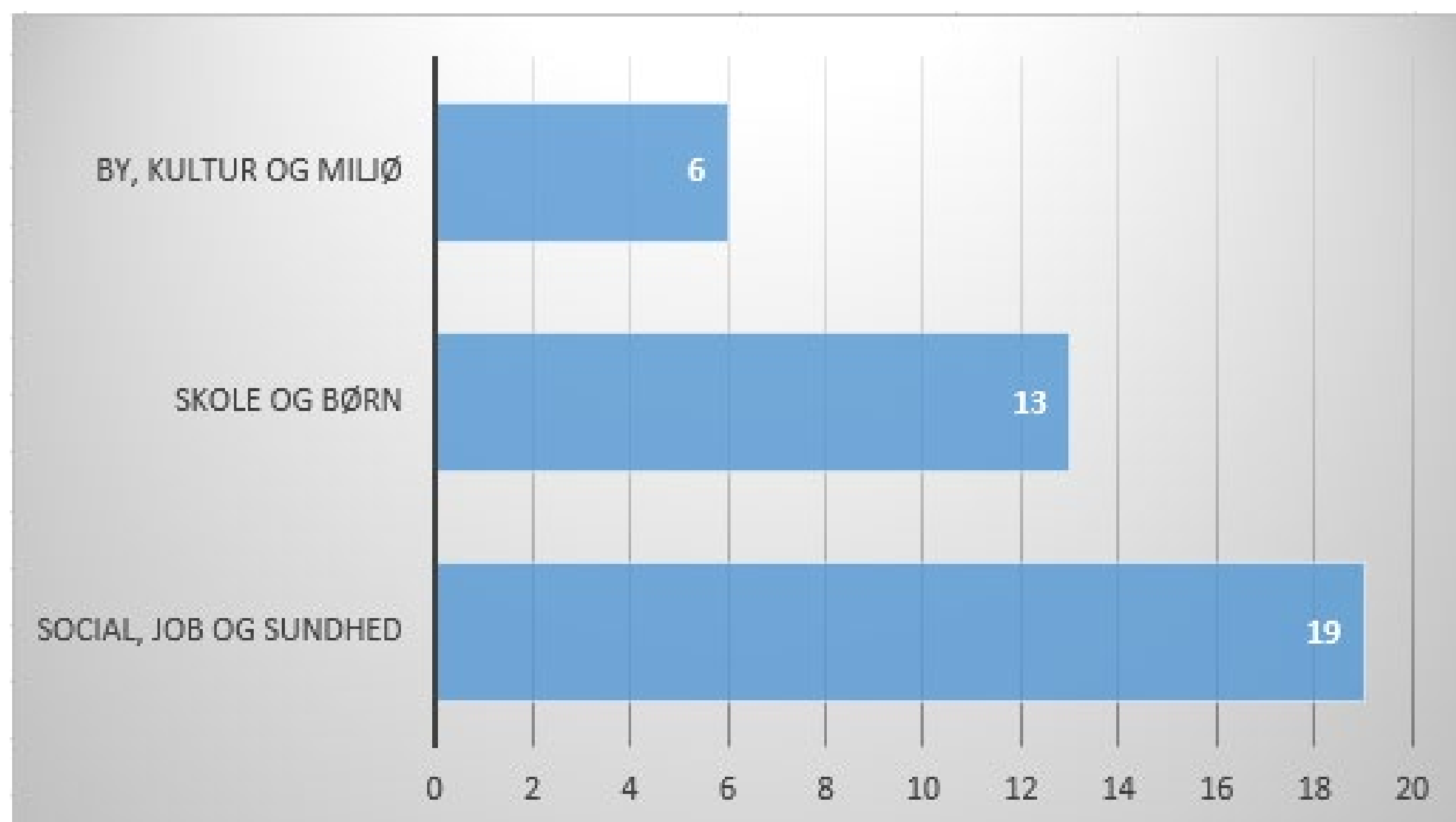
# Diverse

Diverse	2022	2023	2024	2025
Klager	27	41	7	4
Andre henvendelser	14	18	5	15
Sum	41	59	12	19





# Sagsbehandlingstid og manglende svar



# Afviste sager

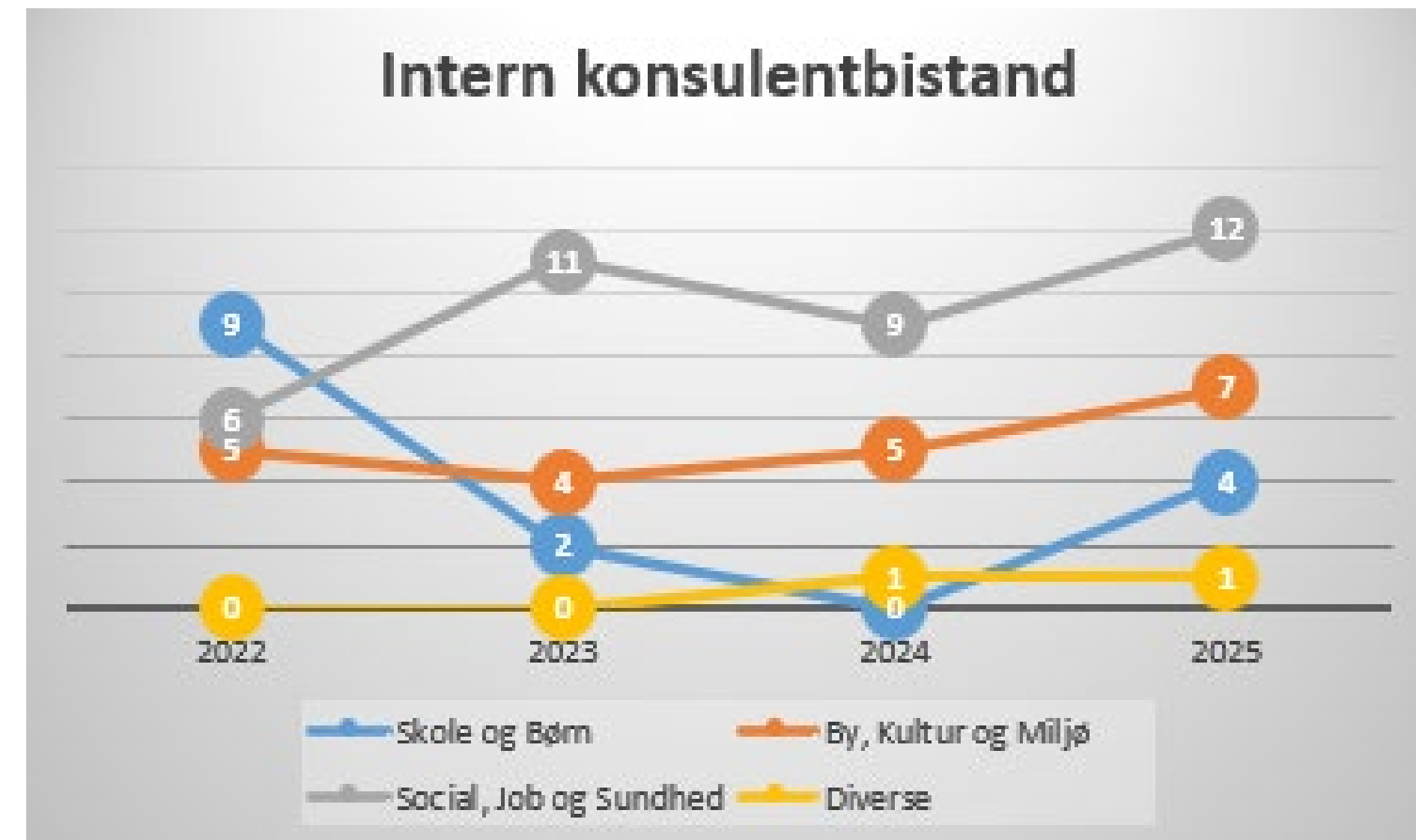
Afviste sager	2022	2023	2024	2025
Antal	99	68	41	20





# Intern konsulentbistand

Intern konsulentbistand	2022	2023	2024	2025
Skole og Børn	9	2	0	4
By, Kultur og Miljø	5	4	5	7
Social, Job og Sundhed	6	11	9	12
Diverse	0	0	1	1
Sum	20	17	15	24





# Whistleblower-ordningen

Whistleblower-sager	2022	2023	2024	2025
Indberetninger	14	24	20	30
Gav anledning til nærmere undersøgelse	2	3	1	7
Uden for ordningen men videresendt til forvaltningen	1	6	6	6

