



## Bilag 2 - Status på tilsyn af egen drift

25. november 2024

Borgerrådgiveren fører tilsyn af egen drift for at fremme god borgerbetjening og korrekt sagsbehandling.

Sagsnummer  
2024-0403862

Dokumentnummer  
2024-0403862-3

### Status siden sidste udvalgmøde

#### Iværksatte tilsyn

-

#### Afsluttede tilsyn

- Håndtering af løbende ydelser ved tilflytning til Københavns Kommune (afsluttende brev er vedhæftet dette bilag)
- Forvaltningernes opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling (afsluttende opfølgningsbrev er vedhæftet dette bilag)
- Helhedsorienteret borgerbetjening og sagsoplysning (afsluttende brev er vedhæftet dette bilag)
- Håndtering af børns skolevægring (rapport vedhæftet dette bilag)

#### Afklarende henvendelser

Er Borgerrådgiveren i tvivl om, hvorvidt gældende regler, retningslinjer mv. på konkrete områder bliver efterlevet, kan Borgerrådgiveren bede forvaltningen om oplysninger for at afklare, om der er grundlag for at iværksætte et tilsyn. Det er siden sidste udvalgmøde sket på følgende områder:

- Digital Post i relation til virksomheder – Borgerrådgiveren går ikke i tilsyn (afsluttende brev og notat er vedhæftet dette bilag)
- Oplysningspligt som betingelse for frigivelse af ressourceforløb-ydelse – Borgerrådgiveren afventer svar fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (afklarende henvendelse er vedhæftet dette bilag)
- Socialforvaltningens praksis for politianmeldelse af borgere – Borgerrådgiveren går ikke i tilsyn (afsluttende brev er vedhæftet dette bilag)

Borgerrådgiveren  
Tietgensgade 31A  
1704 København V

Telefon  
3366 1400

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

## Tilsyn på vej

### Iværksat, men endnu ikke afsluttet

- Forvaltningernes anvendelse af eDoc og journaliseringspraksis
- Overgang til voksenregler ved fyldte 18. år for unge med handicap
- Klare forventninger – Information om sagsbehandlingstid på nettet (sat i bero af hensyn til parallel sag i Ankestyrelsen)
- Inklusion af digitalt udsatte borgeres adgang til og brug af digitale indgange – Flere forvaltninger

### Besluttet, men endnu ikke iværksat

- Retssikkerhed ifm. borgerrettet kommunikation ift. daginstitutioner og skoler med videre
- Brugerinddragelse og borgerdialog
- Notatpligt og journalisering i byggesager med særligt fokus på erhvervsdrivendes forhold
- Handicaptilgængelighed i forhold til bademuligheder (havnebade)
- Sagsbehandlingstider på støtte efter servicelovens § 102 (behandlingstilbud)
- Automatisk beregning af sagsfrister mv. i sagsstyringssystemer på børne- og ungeområdet ud fra foruddefinerede sagsskridt
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens centralforvaltnings håndtering af klager vedrørende afgørelser og sagsbehandling i Jobcentrene
- Ældre borgeres kontaktmuligheder til relevante enheder i kommunen

Listerne opdateres kontinuerligt på [Borgerrådgiveren hjemmeside](#).

Efterhånden som tilsynene afsluttes, publiceres konklusionsrapporterne på hjemmesiden.

**Rækkefølgen i vedhæftningerne:**

1. Håndtering af løbende ydelser ved tilflytning til Københavns Kommune (afsluttende brev)
2. Forvaltningernes opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling (afsluttende opfølgningsbrev)
3. Helhedsorienteret borgerbetjening og sagsoplysning (afsluttende brev)
4. Håndtering af børns skolevægring (rapport)
5. Digital Post i relation til virksomheder – Borgerrådgiveren går ikke i tilsyn (afsluttende brev og notat)
6. Oplysningspligt som betingelse for frigivelse af ressourceforløbydelse – Borgerrådgiveren afventer svar fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (afklarende henvendelse)
7. Socialforvaltningens praksis for politianmeldelse af borgere – Borgerrådgiveren går ikke i tilsyn (afsluttende brev)



Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Socialforvaltningen

## Håndtering af løbende ydelser ved tilflytning til Københavns Kommune

Den 13. september 2023 iværksatte Borgerrådgiveren på baggrund af en række konkrete sager samt drøftelse i Borgerrådgiverudvalget en undersøgelse af, hvordan Københavns Kommune håndterer de løbende ydelser, borgere, der flytter til kommunen, er blevet bevilliget i tidligere kommune.

### Undersøgelsens formål

Undersøgelsens formål er at klarlægge kommunens praksis i forhold til behandling af sager for tilflyttende borgere, der har modtaget løbende ydelser i tidligere kommune, som f.eks. støttekontaktperson, personlig pleje, tabt arbejdsfortjeneste eller specialskole/behandlingsskoletilbud.

Løbende ydelser er karakteriseret ved at være ydelser, der udbetales eller ydes regelmæssigt, typisk med et bestemt tidsinterval eller et bestemt beløb.

Undersøgelsen er afgrænset til at omhandle praksis i Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samt Socialforvaltningen. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen har tidligere i forbindelse med behandling af en konkret sag informeret Borgerrådgiveren om, at det er forvaltningens opfattelse, at løbende bevillinger ydet af fraflytningskommunen opretholdes som fortsat bevilling, i hvert fald indtil Københavns Kommune har truffet (ny) afgørelse om, hvad borgeren er berettiget til i Københavns Kommune.

### Sikring af rettigheder ved tilflytning til ny kommune

Det fremgår af retssikkerhedslovens § 9, at

”Pligten til at yde hjælp til en borger og afholde udgifterne hertil påhviler handlekommunen (...). Handlekommunen er den

18. november 2024

Sagsnr.  
2023-0015041

Dokumentnr.  
2023-0015041-12

Sagsbehandler  
Aya Lund

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A  
1704 København V

Telefon  
3366 1400

[www.kk.dk/borgerraadgiveren](http://www.kk.dk/borgerraadgiveren)

kommune, hvor borgeren har sin bopæl eller sædvanligvis opholder sig (...).<sup>1</sup>

Ankestyrelsen har udtalt, at

”Der skal altid være en kommune, som har pligt til at yde borgeren hjælp. Det er et grundlæggende princip, der sikrer, at borgeren får den nødvendige hjælp i tide og ikke risikerer at blive henvist fra myndighed til myndighed.”<sup>2</sup>

Handlekommunen kan være berettiget til at søge mellemkommunal refusion, hvilket er reguleret jf. særregler i retssikkerhedslovens § 9 C.

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold svarede følgende til Folketingets Socialudvalg den 21. maj 2014:

”Når en borger flytter fra en kommune til en anden, bliver tilflytningskommunen opholdskommune og dermed den kommune, som efter retssikkerhedsloven har pligt til at yde hjælp. Tilflytningskommunen skal derfor i forbindelse med borgerens flytning træffe afgørelse om hjælp til borgeren, og borgeren beholder derfor ikke nødvendigvis den samme hjælp, som pågældende modtog i fraflytningskommunen.

Hvis den hjælp, som borgeren modtog i fraflytningskommunen, er en løbende bevilling, er det ministeriets opfattelse, at borgeren beholder hjælpen, som fraflytningskommunen hidtil har ydet, indtil tilflytningskommunen selv har truffet afgørelse om hjælp til borgeren. Herved sikres det, at borgeren ikke i forbindelse med flytningen står med et udækket hjælpebehov i forhold til den hjælp, der er omfattet af den løbende bevilling.”<sup>3</sup>

Udgangspunktet er altså, at løbende ydelser modtaget i fraflytningskommunen fortsætter umiddelbart ved tilflytning til en ny (handle)kommune, indtil tilflytningskommunen eventuelt har truffet en ny afgørelse om støtten. Der kan dog være undtagelser i særregler.

Der kan således først ske en eventuel ændring i en borgers hjælp, når tilflytningskommunen har vurderet, om borgeren fortsat skal have den hjælp, som borgeren fik i den tidligere kommune.

---

<sup>1</sup> LBK nr 261 af 13/03/2024

<sup>2</sup> Principafgørelse 108-15

<sup>3</sup> [SOU Alm.del endeligt svar på spørgsmål 334: 79a87759-1c28-4cad-a65d-b3a732ec9702.docx \(ft.dk\)](#). Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale Forhold

## **Forvaltningernes redegørelser**

Borgerrådgiveren beklager indledningsvist den sene opfølgning på forvaltningernes svar herunder dette afsluttende brev. Det beror på interne prioriteringer hos Borgerrådgiveren.

### Redegørelse fra Børne- og Ungdomsforvaltningen

Den 17. november 2023 modtog Borgerrådgiveren en redegørelse fra Børne- og Ungdomsforvaltningen, hvori forvaltningen gennemgik praksis på området for børn i 0-5 års alderen, skoleområdet, specialskole og befordring, STU-Ungdomsuddannelse for unge med særligt behov og dagbehandling.

Det fremgår af redegørelsen, at forvaltningen er opmærksom på de situationer, der kan forekomme på de fire beskrevne områder, så tilflyttere bevarer en løbende ydelse eller på anden vis kompenseres, indtil et egnet tilbud er klar, f.eks. på skoleområdet.

Forvaltningen oplyste, at der ikke findes arbejdsgange, procedure eller retningslinjer, som kan belyse, hvorledes borgernes ret til at beholde løbende ydelser fra fraflytningskommunen sikres ved tilflytning til Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren har på baggrund af redegørelsen ikke fundet forhold, der giver anledning til yderligere opfølgning.

### Redegørelse fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Borgerrådgiveren modtog den 29. november 2023 en redegørelse fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen.

Forvaltningen oplyste, at visitationen sætter løbende ydelser i form af personlig pleje, madservice, indkøb og sygepleje i gang med det samme, når en borger flytter til kommunen, hvis ydelserne er bevilget af fraflytterkommunen.

Såfremt borgeren er bevilget andre indsatser i fraflytterkommunen, tager forvaltningen stilling til videreførelse/justering af disse ved et visitationsbesøg og efterfølgende afgørelse. Dette vedrører rengøring, vaskoordning, ledsagelse til aktiviteter udenfor hjemmet, træning, aktivitetstilbud, hjælpemidler/boligindretning (ikke løbende bevillinger) og flextrafik.

Forvaltningen oplyste i den forbindelse, at forvaltningen

”ikke tidligere været opmærksom på ministeriets opfattelse af, at alle løbende ydelser, herunder rengøring, automatisk skal fortsættes ved tilflytning til kommunen.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningens nuværende praksis er således at besøge borgerne, før der træffes beslutning om, hvilken hjælp, borgeren vurderes at have brug for udover de løbende indsatser, hvor bevillingen automatisk videreføres, jf. ovenfor. Borgeren modtager i dag afgørelse efter besøg fra visitationen inden for 10 hverdage efter tilflytning.”

Forvaltningen oplyste, at der vil blive udarbejdet en ny arbejdsgang med henblik på at få tilrettet praksis.

Borgerrådgiveren noterer sig, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen vil udarbejde en ny arbejdsgang og tilpasse praksis, således at en borger, der er bevilliget en løbende ydelse fra tidligere kommune, bibeholder ydelsen ved tilflytning til Københavns Kommune.

Borgerrådgiveren går ud fra, at de nævnte arbejdsgange nu er implementeret, og at praksis er rettet ind efter forvaltningens tilkendegivelser ovenfor.

#### Socialforvaltningen

Den 8. december 2023 modtog Borgerrådgiveren Socialforvaltningens redegørelse.

Forvaltningen oplyste indledningsvis, at

”forvaltningen er bekendt med og administrerer efter reglerne om, at når en borger flytter fra én kommune til en anden, bliver tilflytningskommunen opholdskommune, og dermed den kommune, som efter retssikkerhedsloven har pligt til at yde hjælp.”

Forvaltning oplyste endvidere, at løbende ydelser, som en borger har modtaget i fraflytningskommunen, opretholdes umiddelbart ved tilflytning til Københavns Kommune, indtil forvaltningen evt. træffer en ny afgørelse. Dog at det ikke kan udelukkes, at der kan ske fejl, og at der primært er risiko for fejl i de tilfælde, hvor en borger har behov for hjælp fra flere enheder i forvaltningen eller har behov for ydelser fra forskellige forvaltninger.

Socialforvaltningen oplyste, at der i forbindelse med udarbejdelse af redegørelsen blev fundet to sager, hvor en tilflyttende borgers løbende ydelse ved en fejl ikke fortsatte ved tilflytningen. Sagerne drejede sig dels om en borger med ledsageordning, dels om en borger, som i sin fraflytningskommune var tildelt løbende ydelser i form af personlige hjælpemidler.

Socialforvaltningen oplyste, at forvaltningen ikke pr. automatik får tilsendt eventuelle sager vedrørende borgere, der modtager løbende sociale ydelser, og som flytter til Københavns Kommune. Derfor kræver det i langt de fleste tilfælde en aktiv handling fra borgeren selv eller fra fraflytningskommune at gøre forvaltningen opmærksom på ydelsen. Dog sikrer særregler på børne- og ungeområdet, at der sker en underretning kommuner imellem, når familier med børn og unge under 18 år med særlige behov flytter fra én kommune til en anden.

Forvaltningen oplyste desuden, at der ikke er udarbejdet særskilte retningslinjer eller arbejdsgange i forbindelse med tilflyttersituationer, men at Borgercenter Handicap er ved at udarbejde en arbejdsgangsbeskrivelse for håndtering af tilflyttersager, og at arbejdsgangen forventes færdig i løbet af 2024. Desuden at forvaltningen overvejer, om der generelt er behov for at udarbejde retningslinjer for håndtering af tilflyttersager.

Forvaltningen oplyste, at der ikke er fundet belæg for at antage, at der generelt er problemer med at håndtere tilflyttersituationer korrekt.

Som tillæg til redegørelsen medsendte Socialforvaltningen en oversigt over de ydelser, forvaltningen som udgangspunkt anser for at være løbende ydelser. Af oversigten fremgår to bestemmelser, som, forvaltningen vurderer, ikke er omfattet af retten til fortsat levering efter tilflytning. Den ene vedrører længerevarende botilbud jf. § 105 i almenboligloven,<sup>4</sup> hvortil Borgerrådgiveren ikke har nogen bemærkninger. Den anden bestemmelser drejer sig om servicelovens § 117 a,<sup>5</sup> der omhandler hjælp og støtte til borgere med en hastigt fremadskridende sygdom. Borgerrådgiveren vurderer i forhold til denne bestemmelse, at det ikke kan udelukkes, at en borger tager en ikke opbrugt bevilling med sig ved flytning til en ny kommune, og at sagernes karakter netop kunne tale herfor. Efter det oplyste foreligger der imidlertid ikke praksis fra Ankestyrelsen på området, og Borgerrådgiveren har derfor ikke fundet fuldt tilstrækkeligt grundlag for at foretage yderligere i denne henseende.

Borgerrådgiveren har aktuelt kendskab til en klagesag, der kan indikere, at der kan være behov for at styrke arbejdsgangen i forhold til tilflyttersituationer på området for tabt arbejdsfortjeneste. I den konkrete sag hjemviste Ankestyrelsen en klagesag til tidligere opholdskommune, der ikke nåede at træffe ny afgørelse, før borgeren flyttede til Københavns Kommune. Sagsbehandlingen trak herefter ud,

---

<sup>4</sup> LBK nr 1343 af 24/11/2023

<sup>5</sup> LBK nr 909 af 03/07/2024



og den berørte borger har måtte vente i over et år på en afgørelse, og da Borgercenter Handicap træf afgørelse i sagen om tabt arbejdsfortjeneste, modtog borgeren i perioden fra den 2. august 2024 til 7. oktober 2024 fire forskellige afgørelser samt en genvurdering / fastholdelse. Klagesagen verserer aktuelt i Ankestyrelsen.

Borgerrådgiveren noterer sig Socialforvaltningens oplysning om, at Borgercenter Handicap vil udarbejde en arbejdsgangsbeskrivelse, der skal sikre, at en borger ved tilflytning til Københavns Kommune bibeholder den løbende ydelse, som borgeren er berettiget til.

### **Borgerrådgiverens bemærkninger**

På baggrund af gennemgangen af redegørelserne fra Børne- og Ungdomsforvaltningen, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen samt Socialforvaltningen er det Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningerne overordnet set er opmærksomme på, at borgere, der modtager en løbende ydelse, ved tilflytning til Københavns Kommune, skal bevare denne ydelse – i hvert fald indtil, der træffes en ny afgørelse af Københavns Kommune.

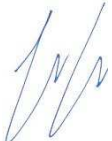
Borgerrådgiveren henleder generelt forvaltningernes opmærksomhed på muligheden for at beskrive den rette procedure i tilgængelige arbejdsgangsbeskrivelser

Socialforvaltning har særligt henledt Borgerrådgiverens opmærksomhed på, at det ikke kan udelukkes, at der kan ske fejl, og at der i den forbindelse primært er risiko for fejl i de tilfælde, hvor en borger har behov for hjælp fra flere enheder i forvaltningen eller har behov for ydelser fra forskellige forvaltninger.

Borgerrådgiveren tilslutter sig denne bekymring og foreslår derfor, at forvaltningerne løbende inddrager udfordringen i det koordinerende samarbejde forvaltningerne imellem.

Borgerrådgiveren foretager sig ikke yderligere.

Venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiveren



Aya Lund  
Jurist



Økonomiforvaltningen  
Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen

18. november 2024

## Vedr. forvaltningernes opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling

Den 26. marts 2024 fremsendte jeg endelig rapport om opfølgning på Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.

Den endelige rapport indeholdt mine konstateringer og anbefalinger, og jeg bad forvaltningerne om en orientering om, hvad mine anbefalinger har givet anledning til.

Min undersøgelse viste, at der for seks ud af syv forvaltninger var sket en forbedring siden undersøgelsen fra 2017. Konstateringerne kunne i overblik illustreres således:

	Forvaltning						
	ØKF	KFF	BUF	SUF	BIF	SOF	TMF
Opfylder	✓	✓		✓	✓		
Opfylder delvist			✓			✓	✓

Borgerrådgiveren henstillede til, at de forvaltninger, som ikke fuldt ud efterlevede Borgerrepræsentationens beslutning, fik bragt forholdene i orden snarest muligt.

Borgerrådgiveren anbefalede:

- at der i forvaltningerne formuleres klare beskrivelser af, hvilke medarbejdere kurserne er relevante for, og hvordan der ledelsesmæssigt følges op på, hvorvidt medarbejderne deltager i kurserne, samt at det overvejes, om der kan udarbejdes ensartede retningslinjer for registrering af deltagere på kurserne i forvaltningerne.

Sagsnr.

2020-0167377

Dokumentnr.

2020-0167377-93

Sagsbehandler

Pernille Olsen Treu

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.  
1704 København V

EAN nummer

5798009800053

- at det overvejes at tilbyde i hvert fald ledere af sagsbehandlere relevante kurser i god sagsbehandling i det omfang, det ikke allerede sker.
- at forvaltningerne generelt og løbende overvejer, om e-læringskurser er den bedste måde at sikre læring hos den enkelte på, og om det eventuelt vil være relevant med e-kurser i kombination med tilstedeværelsesundervisning.

Forvaltningernes tilbagemeldinger gengives samlet nedenfor til generel orientering.

### **Økonomiforvaltningen (ØKF)**

ØKF oplyser, at de har noteret, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere.

ØKF oplyser, at de ikke foretager sig yderligere i forhold til Borgerrådgiverens generelle anbefalinger.

ØKF oplyser supplerende, at forvaltningen vurderer, at e-læring som undervisningsmetode er oplagt til kompetenceudvikling på tværs af Københavns Kommune.

*Borgerrådgiveren vurderer fortsat, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

### **Kultur- og Fritidsforvaltningen (KFF)**

KFF har noteret, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere.

KFF oplyser, at de i forhold til e-læring kan tilføje, at der i forbindelse med overgangen til læringsplatformen Plan2Learn i 2024 gøres brug af data, der viser, hvilke emner i forvaltningsloven sagsbehandlerne ikke har svaret korrekt på i de indledende 3-4 spørgsmål, og at det vil være muligt for forvaltningen at trække data på korrekte/ukorrekte svar og dermed at kunne iværksætte ekstra praksisnær kompetenceudvikling indenfor de af forvaltningslovens områder, hvor sagsbehandlerne kan have behov for ekstra kompetenceudvikling.

*Borgerrådgiveren vurderer fortsat, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

**Børne- og Ungdomsforvaltningen (BUF)**

BUF oplyser, at de løbende har udbudt forskellige kurser til henholdsvis nye og erfarne sagsbehandlere, hvoraf førstnævnte har været obligatorisk. Forvaltningen har fulgt op på, at medarbejdere og ledere har fået gennemført kurset.

Forvaltningen oplyser, at forvaltningen ud over kurserne i grundlæggende- og udvidet forvaltningsret ligeledes har gennemført løbende målrettede oplæg om forvaltningsretlige emner for forskellige faggrupper – både til nye såvel som erfarne medarbejdere i centralforvaltningen, de bydækkende enheder, områdeforvaltningerne og de decentrale enheder.

BUF oplyser, at de på den baggrund vurderer, at forvaltningen har efterlevet Borgerrepræsentationens beslutning af 2012.

BUF oplyser, at der, såfremt forvaltningen skal gøre kurset for erfarne sagsbehandlere obligatorisk, som der blev henstillet til i Borgerrådgiverens rapport, er behov for flere tiltag.

BUF oplyser, at der skal foretages en målgruppevurdering og udarbejdes ensartede retningslinjer og kriterier, som kan understøtte lederne i at identificere, hvilke medarbejdere som er omfattet.

BUF estimerer, at målgruppen udgør ca. 2.000 medarbejdere og 230 nyansatte medarbejdere.

BUF oplyser, at de nuværende tilstedeværelseskurser anbefales at blive omlagt til e-læringskurser fra januar 2025, og at erfarne sagsbehandlere fremover skal gennemføre kurset hvert andet år, og at omlægningen vurderes fordelagtigt ud fra en afvejning af økonomiske hensyn og med henblik på at imødekomme udfordringen med, at et større antal sagsbehandlere skal gennemføre kurset. Samtidig vil en omlægning efter forvaltningens opfattelse skabe mest mulig værdi for medarbejderne, da kurset er adaptivt, hvilket muliggør en tilpasning af niveauet for den enkelte sagsbehandler undervejs i kurset.

BUF oplyser, at e-læringskurserne fortsat vil kunne suppleres med målrettede tilstedeværelseskurser baseret på konkrete vurderinger af, hvor det er relevant med yderligere tiltag, der er tilpasset forskellige målgrupper.

Forvaltningen vil i givet fald undersøge mulighederne for at tilkøbe et e-læringskursus for nye sagsbehandlere. Såfremt dette ikke er muligt, kan det nuværende tilbud for nye sagsbehandlere baseret på tilstedeværelseskurser, som varer 3 timer, fastholdes. Kurset indgår i onboarding-

forløb til decentrale ledere. Den nærmeste leder skal i givet fald én gang årligt lave en opfølgning på gennemførelse af kurserne for de medarbejdere, der er omfattet af målgruppen, og Administrativt Ressourcecenter vil understøtte lederne i deres årlige opfølgning.

BUF estimerer,, at der ved implementering af ovenstående indsatser vil være økonomiske omkostninger, der beløber sig på i alt ca. 1 mio. kr. årligt. Der vil også være en engangsudgift i forbindelse med overgangen til e-læringskurset gennem en målgruppevurdering blandt allerede ansatte medarbejdere.

Dertil kommer udgift til indkøb af selve e-læringsforløbet på ca. 100.000 kr. Samtidig fastholdes de nuværende årlige udgifter på ca. 150.000 kr. til gennemførelse af kurserne til nye sagsbehandlere.

BUF oplyser, at de har indstillet til Børne- og Ungdomsudvalget, at opfølgningen på Borgerrådgiverens rapport om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling tages til efterretning. BUF har i den forbindelse oplyst til udvalget, at den estimerede udgift ikke kan afholdes inden for budgetrammen, og at forvaltningen, hvis det ønskes, kan udarbejde et budgetnotat, der kan indgå i forhandlingerne om budgettet for 2025.

Børne- og Ungdomsudvalget har på mødet den 12. juni 2024 taget indstillingen til efterretning.

*Borgerrådgiveren er opmærksom på, at BUF løbende har udbudt kurser til henholdsvis nye og erfarne sagsbehandlere, og at kurset i grundlæggende forvaltningsret er obligatorisk for nye medarbejdere. Det ændrer dog ikke på, at det i Borgerrepræsentationens beslutning, præciseres at: "Der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere og disse skal være en fast del af forvaltningernes kursusudbud."*

*Borgerrådgiveren vurderer på den baggrund fortsat ikke, at BUF opfylder Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser til erfarne sagsbehandlere.*

### **Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF)**

SUF har noteret, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om løbende at udbyde obligatoriske kurser inden for god sagsbehandling til både nye og erfarne sagsbehandlere og har forholdt sig til de generelle anbefalinger i rapporten.

SUF oplyser, at tilmelding til kurserne i god sagsbehandling sker gennem systemet Plan2learn, hvilket betyder, at ledelsen kan følge med i,

om medarbejderne har tilmeldt sig. Forvaltningen oplyser, at forvaltningen arbejder ud fra en tillidsdagsorden, og at der derfor ikke føres streng kontrol med, at de tilmeldte medarbejdere også gennemfører kurserne. Det er dog forvaltningens oplevelse, at de bliver gennemført, da kurserne er efterspurgt blandt medarbejderne.

I forhold til om medarbejdere, der ikke har direkte borgerkontakt, bliver tilbudt kurser i god sagsbehandling, oplyser forvaltningen, at der afholdes et kursus hvert halve år for nye administrative medarbejdere i bl.a. reglerne om hjemmel, tavshedspligt, behandling af personoplysninger, notatpligt, journalisering og aktindsigt. Desuden afholdt juridisk afdeling tidligere en gang årligt en mere uddybende gennemgang af disse emner for medarbejdere uden direkte borgerkontakt.

SUF oplyser, at ovenstående blev indstillet i forbindelse med hjemsendelserne under covid. Forvaltningen oplyser, at de i anledning af Borgerrådgiverens anbefaling har påbegyndt arbejdet med at relancere disse gennemgange.

*Borgerrådgiveren vurderer fortsat, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

### **Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (BIF)**

BIF har som opfølgning på rapporten henvist til forvaltningens høringsvar i forhold til Borgerrådgiverens generelle anbefalinger.

BIF oplyser, at de ikke foretager sig yderligere i forhold til Borgerrådgiverens anbefaling om at formulere klare beskrivelser af, hvilke medarbejdere kurserne er relevante for, og hvordan der ledelsesmæssigt følges op på registrering af tilmeldte. Forvaltningen oplyser, at der på intranettet findes siden "Obligatoriske kurser for nye medarbejdere", som er udgangspunkt for de tilmeldinger, som sker i forbindelse med nyan sættelser. Her fremgår det tydeligt, hvilke kurser de forskellige målgrupper skal deltage i, og at der i kursusadministrationssystemet er en særlig adgang, hvor forvaltningen kan følge op på de kurser, medarbejderne tilmeldes og gennemfører.

I forhold til Borgerrådgiverens generelle anbefaling om at forvaltningerne bør overveje, om ledere også bør tilbydes kurser i god sagsbehandling, oplyser BIF, at kurset "*Forvaltningsret for administrative*" er et tilbud til alle i forvaltningen og samtidig er obligatorisk for nye ledere og medarbejdere i centralforvaltningen. På baggrund af Borgerrådgiverens anbefaling vil forvaltningen fremover gøre det obligatorisk for alle nye ledere i forvaltningen at deltage i kurset, med mindre nærmeste leder vurderer, at den nye leder i forvejen har de nødvendige

kompetencer på området. I forbindelse med ændringen får kurset et nyt og mere retvisende navn, som beskriver, at alle nye ledere indgår i den obligatoriske målgruppe.

BIF oplyser i forhold til e-læring, at der løbende tages stilling til kvaliteten, og hvorvidt e-læring er hensigtsmæssig. BIF oplyser, at forvaltningen har flere kurser, der er lagt om til e-læring. *Forvaltningsret for administrative* er ikke ét af dem, da det vurderes, at dette 2-dages kursus ikke er velegnet til e-læring. BIF oplyser, at de dermed ikke foretager sig yderligere i forhold til Borgerrådgiverens anbefaling.

*Borgerrådgiveren vurderer fortsat, at forvaltningen efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

### **Socialforvaltningen (SOF)**

SOF oplyser, at de har taget Borgerrådgiverens anbefalinger til efterretning.

SOF oplyser, at e-læringskurset i grundlæggende forvaltningsret er obligatorisk for både nye og erfarne medarbejdere i Borgercenter Børn og Unge (BBU), men ikke specifikt målrettet de to medarbejdergrupper. SOF oplyser i den forbindelse, at BBU siden starten af årsskiftet har afholdt kurset BBU2, som er en fagspecifik onboarding for nye børne- og ungerådgivere samt team- og afdelingsledere på myndighedsområdet. Kurset består af to introdage og er obligatorisk for de nævnte medarbejdere. På BBU2 er en af dagene afsat til undervisning i forvaltningsret og barnets lov samt samspillet mellem disse. Herudover skal nye medarbejdere, for hvem det er relevant, gennemføre e-læringskurset "BBU - Grundlæggende forvaltningsret".

SOF oplyser, at e-læringskurset "BBU - Grundlæggende forvaltningsret" er obligatorisk at gennemføre hvert andet år for alle erfarne børne- og ungerådgivere og team- og afdelingsledere samt administrative medarbejdere. På baggrund af Borgerrådgiverens rapport har BBU besluttet, at der én gang årligt afholdes et ½-dags forvaltningsretligt opfølgningskursus for børne- og ungerådgivere samt team- og afdelingsledere på myndighedsområdet. Kurset vil blive afholdt fysisk og vil blive varetaget af de lokale områdejurister ude i børnefamilieenhederne. Derudover vil der årligt fra 2025 blive gennemført et ledelsestilsyn for at vurdere kvaliteten af sagsbehandlingen. SOF oplyser, at der vil blive iværksat en række konkrete læringsaktiviteter, herunder undervisning af rådgivere og ledere i relevante retsregler på baggrund af fundene i ledelsestilsynet.



I Borgercenter Handicap (BCH) har områdeledelsen på myndighedsområdet besluttet, at erfarne sagsbehandlere årligt skal gennemføre et e-læringsforløb kaldet "E-kursus: Sagsbehandling for sagsbehandlere i BCH". Forløbet består af 11 moduler, og der er en test for hvert modul. Forløbet er udarbejdet af Kultur- og Fritidsforvaltningen. Derudover har SOF oplyst, at BCH har implementeret e-læringsforløbet, så alle sagsbehandlere, der er blevet ansat før 1. januar 2024, har gennemført kurset i september 2024. Det er også blevet besluttet, at der én gang årligt afholdes et ½-dags forvaltningsretligt kursus for erfarne sagsbehandlere. Kurset vil foregå områdevist med fokus på aktuelle forvaltningsretlige problemstillinger. De første to områder (Modtagelsen og Ungeområdet) skal på kursus i november måned, mens de to sidste områder (Børneområdet og Voksenområdet) skal på kursus i foråret 2025.

I Borgercenter Voksne (BCV) har forvaltningen oplyst, at de nu registrerer tilmeldinger til introkurser og arbejder på at implementere en lignende tilgang til de øvrige kurser for at sikre en god sagsbehandling. Desuden har de oplyst, at de i 2023 blandt andet har afholdt undervisning i forvaltningsret via e-kurser efterfulgt af tilstedeværelsesundervisning. Denne undervisningsform vil de også følge fremover.

SOF oplyser, at der kan forekomme ændringer, når forvaltningens nye organisering træder i kraft fra 1. januar 2025.

*Borgerrådgiveren vurderer, at forvaltningen ved ovenstående tiltag nu efterlever Borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning i god sagsbehandling.*

### **Teknik- og Miljøforvaltningen (TMF)**

TMF oplyser, at de på baggrund af rapporten – der henstiller til, at kurserne skal være obligatoriske for medarbejderne i TMF, og at der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere – har igangsat tiltag.

TMF oplyser, at der kontinuerligt afholdes kurser i god sagsbehandling. I 2024 er der planlagt tre kurser med i alt 80 kursistpladser. Embedspersonskurset i TMF har fokus på at klæde deltageren på til rollen som embedsperson og styrke kompetencer inden for god forvaltningsskik, professionel serviceudøvelse og helhedssyn. For at sikre, at de påtænkte pladser imødekommer behovet, vil TMF afdække, om der er sagsbehandlere i organisationen, som endnu ikke har deltaget i kurset og derefter justere antal pladser. TMF oplyser, at resultatet af afdækningen forventes at foreligge primo juni 2024.

TMF oplyser, at kurserne har været en fast del af sagsbehandlernes oplæring, og at lederne har haft fokus på, at sagsbehandlerne har deltaget

i kurserne. Fremadrettet vil TMF på baggrund af Borgerrådgiverens bemærkninger øge opmærksomheden på kurserne, herunder at kurserne indgår som en obligatorisk del af onboardingforløbet for nyansatte med administrative opgaver. Der er udsendt påmindelser til de ansvarlige i afdelingerne om emnet.

TMF oplyser i relation til Borgerrådgiverens henstilling om, at der skal være kurser rettet både mod nye og erfarne medarbejdere, at forvaltningens vurdering er, at det ved denne kursustype er givende at blande nye og erfarne medarbejdere. TMF oplyser, at erfaringerne fra kurserne er, at der, når der deltager både erfarne og nye medarbejdere på samme kursushold, opstår en positiv synergi, hvor de erfarne kan bringe deres viden og erfaring i spil til gavn for de nyansatte, som tilsvarende kan bringe deres viden og nye perspektiver i spil til gavn for de erfarne og TMF-organisationen. På baggrund af de gode erfaringer, ønsker TMF at fortsætte med gældende praksis.

TMF oplyser i forhold til de generelle opmærksomhedspunkter, at formåls- og indholdsbeskrivelsen af embedspersonkurset fremgår af Plan2Learn, som er KK's interne kursus-katalog. Af beskrivelsen fremgår blandt andet, at kurset er målrettet embedspersoner og giver indblik i og overblik over det forvaltningsretlige hjemmelkrav og sagsbehandlingsregler samt god forvaltningsskik. Med de foreliggende beskrivelser vurderer TMF, at Borgerrådgiverens generelle opmærksomhedspunkt om en klar kursusbeskrivelse er opfyldt.

I forhold til ledelsesmæssig opfølgning forudsætter deltagelse i kurset accept fra nærmeste leder i TMF. Deltagerne modtager et kursusbevis efter afslutning af kurset, som det påhviler lederen at registrere i medarbejderens personalemappe. TMF har påpeget praksis i erindringsmail til de afdelingsansvarlige.

TMF oplyser, at kurserne for nye og erfarne sagsbehandlere afholdes med fysisk tilstedeværelse og afvikles på to kursusdage. Kurserne for ledere afvikles som e-læring. TMF oplyser, at det er forvaltningens erfaring, at det er mest hensigtsmæssigt at afvikle kurserne for de nye og erfarne medarbejdere med tilstedeværelse. Kursusformen understøtter dialog og synergi mellem deltagerne samt skaber eller styrker netværk mv. Undervisningen gennemføres derfor som en kombination af faglige oplæg, drøftelser og casearbejde. Casearbejdet tager afsæt i opgavekonteksten i TMF og trækker også på deltagerens input forud for kurset. Lederne har derimod mere behov for faktuel viden samt mulighed for fleksibel undervisning samt læring uafhængig af tid og sted, hvortil forvaltningen vurderer, at e-læring er særdeles egnet. TMF oplyser på den baggrund, at Borgerrådgiverens generelle anbefaling om e-læring ikke giver anledning til justeringer af e-læring i TMF.

Borgerrådgiveren er opmærksom på de tiltag, som forvaltningen har gjort for at efterleve Borgerrepræsentationens beslutning, herunder at gøre Embedspersonkurset obligatorisk for nye administrative medarbejdere, og Borgerrådgiveren er også opmærksom på forvaltningens vurdering af, at et fælles kursus for nye og erfarne medarbejdere medfører synergi blandt deltagerne til gavn for begge grupper, hvilket TMF har haft gode erfaringer med.

Borgerrådgiveren har i rapporten bemærket, at det i Borgerrepræsentationens beslutning bliver præciseret, at: "Der skal være kurser rettet til både nye sagsbehandlere og til erfarne sagsbehandlere og disse skal være en fast del af forvaltningernes kursusudbud."

TMF har et obligatorisk kursus for nye medarbejdere, hvor der også deltager erfarne medarbejdere, men da der ikke er et obligatorisk kursus rettet specifikt mod de erfarne medarbejdere, vurderer Borgerrådgiveren ikke at kunne konkludere, at TMF lever op til borgerrepræsentationens beslutning om obligatorisk undervisning til erfarne medarbejdere, uagtet de positive tiltag og erfaringer. Borgerrådgiveren afviser ikke, at 'blandede' kurser efter omstændighederne vil kunne opfylde Borgerrepræsentationens overordnede målsætninger, men må i sin vurdering holde sig til beslutningens baggrund og ordlyd.

### Afsluttende

Jeg har noteret mig forvaltningernes tilbagemeldinger og kan overordnet konstatere at:

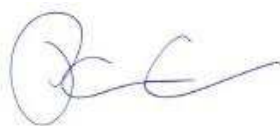
	Forvaltning						
	ØKF	KFF	BUF	SUF	BIF	SOF	TMF
<b>Opfylder</b>	✓	✓		✓	✓	✓	
<b>Opfylder delvist</b>			✓				✓

Jeg foretager mig ikke yderligere.

Venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by 'Olsen Treu' in a cursive script.

Pernille Olsen Treu  
Jurist



Økonomiforvaltningen  
Kultur- og Fritidsforvaltningen  
Teknik- og Miljøforvaltningen  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Socialforvaltningen  
Børne- og Ungdomsforvaltningen  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

## Helhedsorienteret borgerbetjening og sagsoplysning

Borgerrådgiveren påbegyndte i 2018 et arbejde med at afdække den helhedsorienterede borgerbetjening og sagsoplysning i Københavns Kommune. Undersøgelsen havde sammenhæng med, at Borgerrådgi-  
verudvalget i 2018 og 2019 havde særligt fokus på "Den oplevede ser-  
vice for borgere, der er berørt af og afhængig af flere forvaltningers ko-  
ordinerede indsats".

Helhedsorienteret og koordineret sagsbehandling har været et op-  
mærksomhedspunkt for Borgerrådgiveren siden etableringen i 2004,  
og har været adresseret i alle 20 hidtidige årsberetninger, og der havde  
forud for arbejdets påbegyndelse været efterspørgsel på afklaring af  
reglerne om intern deling af personoplysninger i kommunen.

I forbindelse med afdækningen indhentede Borgerrådgiveren svar fra  
kommunens syv forvaltninger for at få indblik i og overblik over eksiste-  
rende indsatser mv. samt afdække og samle op på erfaringer om, hvilke  
barrierer kommunen stødte på i realiseringen af enhedsforvaltningen,  
og evt. hvilke der fyldte mest i praksis.

Undervejs i processen blev det klart, at der bestod en konkret, men væ-  
sentlig udfordring i forhold til udveksling af personoplysninger internt i  
kommunen, hvor der ikke var enighed blandt forvaltningerne om for-  
tolkning af lovgivningen. Økonomiforvaltningen påtog sig ultimo 2020  
at udarbejde et vejledende notat om deling af personoplysninger, som  
forelå i endelig version ultimo 2023.

Borgerrådgiveren beklager den sene opfølgning på afdækningen, der  
dels skyldes behovet for forvaltningernes interne afklaring, jf. ovenfor,  
og dels en prioritering af opgaver internt hos Borgerrådgiveren.

**22. november 2024**

Sagsnr.  
2018-0219675

Dokumentnr.  
2018-0219675-48

Sagsbehandler  
Aya Lund

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.  
1704 København V

EAN nummer  
5798009800053

Konstateringerne fra afdækningen nedenfor er tidligere afrapporteret i hovedtræk i forbindelse med ressortanalysen, og afdækningen afsluttes med denne summariske opsamling.

### **Afdækningens formål**

Problemstillinger med helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling optræder (både på tidspunktet for iværksættelse og nu) i en væsentlig del af henvendelserne til Borgerrådgiveren og har stor betydning for sammenhængen i den service og de ydelser, kommunen leverer, for borgerens oplevelse af samarbejdet med kommunen og for forvaltningernes effektivitet.

Formålet med Borgerrådgiverens afdækning var at afklare, hvordan kommunens syv forvaltninger arbejder med helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling for at tilvejebringe viden om udfordringer med henblik på, i samarbejde med forvaltningerne, at skabe forbedringer for de borgere, der har behov for helhedsorienteret borgerbetjening og sagsbehandling.

Borgerrådgiveren glæder sig på denne baggrund over, at Økonomiforvaltningens grundige samarbejde med forvaltningerne om at udarbejde det afklarende notat nævnt ovenfor i væsentlig grad ses at have reduceret de negative effekter af interne uenigheder, som ellers i sig selv kunne udgøre en barriere for kommunens helhedsorienterede opgaveløsning i borgersager.

### **Afdækningens aktualitet**

Uanset de forbedringer, der er sket siden afdækningens iværksættelse, er temaet fortsat aktuelt, jf. hertil også det igangværende arbejde, som ressortsekretariatet udfører for Borgerrepræsentationen vedrørende "Sammenhængende service for borgere og virksomheder" mv.

Af ressortsekretariats status til Økonomiudvalget (mødet den 5. november 2024) fremgår det således blandt andet, at *"Der er et potentiale i at indrette kommunens organisering endnu mere med udgangspunkt i et helhedsorienteret borgerperspektiv, samt at tilrettelægge sagsgange, så den organisatoriske kompleksitet håndteres af kommunens medarbejdere, uden at borgerne mærker det."*

Resultaterne af ressortsekretariatets arbejde vil blive afrapporteret til Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen primo 2025.

### **Forvaltningernes erfaringer**

Borgerrådgiveren har indhentet svar fra alle syv forvaltninger.

Selvom forvaltningerne har forskellige og afgrænsede kompetenceområder, indikerer besvarelsene alligevel, at det grundlæggende er de samme overordnede barrierer, der opleves at stå i vejen for en helhedsorienteret borgerbetjening:

- Manglende mulighed for at udveksle oplysninger på tværs af enheder og forvaltningerne (vurderes i væsentlig grad at være reduceret ved Økonomiforvaltningens vejledende notat, jf. ovenfor).
- Uklarhed om hvilken enhed/forvaltning der skal behandle en sag i de tilfælde, hvor der er flere involverede enheder/forvaltninger, og hvis disse har tætte snitflader til hinanden.
- Varierende serviceniveau mellem forvaltningerne.
- Uenighed eller uklarhed om, hvilken problemstilling et samarbejde skal løse, og hvornår en anden forvaltning skal involveres.
- Fravær af relevante fagpersoner i et samarbejde og forskellige mål med en indsats.
- Uklarhed om hvilken forvaltning der kan hjælpe borgeren med et givent spørgsmål
- Manglende kendskab til de øvrige forvaltningers kompetenceområder og/eller manglende tydelighed i lovgivningen.
- Ny lovgivning der ikke har taget stilling til muligheden for deling af data.
- Databeskyttelsesreglernes princip om formålsbestemthed (vurderes i væsentlig grad at være reduceret ved Økonomiforvaltningens vejledende notat, jf. ovenfor).
- Manglende adgang til tilstrækkelige kontaktoplysninger internt i kommunen.
- Fravær af en fast koordinerende enhed i sager om aktindsigt, som vedrører flere forvaltninger (udfordringen vurderes i hvert fald delvist løst via procedurer udarbejdet i regi af Legal Compliance Forum).
- Manglende strukturer, rammer og metoder som systematisk understøtter og sikrer borgerinddragelse på tværs.

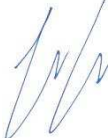
- Økonomi i tværgående projekter mellem forvaltninger kan skabe udfordringer.
- Organisatorisk meget specialiserede og fragmenterede ydelser, kan gøre det vanskeligt for borgeren at danne sig et overblik over, hvilken enhed/forvaltning, der varetager hvilke opgaver, herunder når der er snitflader til myndigheder udenfor kommunen.

### **Borgerrådgiverens afsluttende bemærkninger**

Forvaltningernes erfaringer som opsummeret ovenfor ses at harmonere med ressortsekretariatets foreløbige konstateringer, og anbefalinger forventes opsamlet via arbejdet dér.

Borgerrådgiveren foretager sig ikke yderligere, men oversender for god ordens skyld dette brev til orientering til ressortsekretariatet.

Venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



Aya Lund  
Jurist



# Håndtering af børns skolevægning

---

"Borgerrådgiveren kan [] konstatere, at den proces, der iværksættes ved bekymrende fravær, ikke indeholder en vurdering af, om der skal iværksættes sygeundervisning, og at der i størstedelen af de fremsendte sager ikke tages stilling hertil."

**SIDE 3**



# Indhold

1. FORORD	3
2. METODE	5
3. GENERELLE KONSTATINGER OG ANBEFALINGER	6
4. OBSERVATIONER	8
- Materiale	8
- Observationer og konklusioner	9
5. KONSEKVENSER	11
6. UDDYBNING, BISTAND MV.	11
7. VURDERINGSGRUNDLAG	11
- Det juridiske grundlag	11
- Hvornår er opmærksomhedskrævende fravær bekymrende?	13
- Proces for håndtering af bekymrende fravær	13
- Forebyggende arbejde og indsatser for styrket fremmøde	14
- Konkrete sager	16
8. LITTERATUR	19
9. BILAG	20

# Håndtering af børns skolevægring; fokus på dialog med henblik på tidlig hjælp og forebyggelse

## 1. FORORD

Borgerrådgiveren har undersøgt Børne- og Ungdomsforvaltningens håndtering af børns skolevægring. Rapporten indeholder Borgerrådgiverens vurderinger og bedømmelser.

Skolefraværet i Københavns Kommune lå i skoleåret 2022/2023 på 7,7 %, hvilket er højere end landsgennemsnittet. Sygefravær udgjorde heraf 4,5 %. Andelen af elever med over 10 procent fravær var på 23,2 % svarende til 9.765 elever. Fravær og trivsel hænger sammen, både i den forstand, at der er større risiko for mistrivsel, hvis man er meget væk fra skolen, men også i den forstand, at mistrivsel i skolen kan lede til meget fravær. Den generelle trivsel lå i samme skoleår på 3,6, hvor 5 indikerer høj trivsel og 1 lav trivsel. Den procentmæssige andel, der svarer lavt på trivselsspørgsmålet, har været stigende de seneste år og lå på 12 % i skoleåret 2022/2023.

Borgerrådgiveren anvender begrebet skolevægring i rapporten fremfor eksempelvis bekymrende fravær, langvarigt bekymrende fravær, ufrivilligt fravær eller problematisk skolefravær. Det er blevet diskuteret, om begrebet er med til at individualisere fraværspøblemstillingen og pålægge barnet ansvaret herfor, idet det ligger i begrebet, at det er barnet som vægrer sig mod at komme i skole. Det skal derfor understreges, at Borgerrådgiveren ikke lægger noget vurderende i begrebet, men at vi fortsat anvender det, da det er velafgrænset og antageligvis almindelig kendt, hvad der skal forstås herved. Begrebet skolevægring skal således i rapporten forstås som en type fravær, hvor eleven viser en form for mistrivsel, det kan både være kropsligt eller ved at eleven giver udtryk for ubehag ved at skulle i skole. Begrebet afgrænser sig ved ikke at vedrøre den type fravær, der beror på længerevarende somatisk sygdom.

Skolevægring kan have store konsekvenser for barnet både fagligt og socialt. Det er en stor belastning for barnet ikke at møde i skole, og barnet kan være i risiko for at miste den sociale tilknytning til klassefællesskabet. Samtidig deltager barnet ikke i undervisningen og kan komme langt bagud fagligt. Dette kan ligeledes bidrage til større mistrivsel.

Borgerrådgiveren har modtaget og gennemgået forvaltningens materiale vedrørende skolevægring samt 15 pædagogiske notater for 15 forskellige børn, to pædagogiske notater og statusark for to børn, ét enkeltstående statusark, én skoleudtalelse samt én indsatsstrappe, som en skole havde anvendt som et redskab i arbejdet med en elevs fravær, og Borgerrådgiveren baserer sin vurdering på de fund, Borgerrådgiveren har gjort ved gennemgangen af materialet.

Overordnet kan Borgerrådgiveren konstatere, at det materiale, forvaltningen har udarbejdet til skolernes brug i sager vedrørende skolevægring, ikke indeholder konkrete bud på indsatser og løsninger til at få barnet i trivsel og tilbage i skolen igen, men en mere overordnet ramme for processen, der skal iværksættes, når fraværet har udviklet sig bekymrende. Det ses imidlertid ikke, at der er udarbejdet materiale, hvis fokus er på en tidlig og forebyggende indsats mod skolevægring, inden fraværet udvikler sig bekymrende.

Borgerrådgiveren kan ud fra de konkrete elevsager, som forvaltningen har fremsendt, konstatere, at en større del af de indsatser, der iværksættes for at få barnet tilbage i skole, bygger på en forståelse af, at barnet har behov for skærmming, men også at reduceret skema anvendes i flere sager, og i nogle tilfælde uden anden støtte i undervisningen. Borgerrådgiveren kan ligeledes konstatere, at den proces, der iværksættes ved bekymrende fravær, ikke indeholder en vurdering af, om der skal iværksættes sygeundervisning, og at der i størstedelen af de fremsendte sager ikke tages stilling hertil.

Borgerrådgiveren er kommet med anbefalinger til, hvordan problemstillingen kan håndteres, således at kommunen på bedre vis kan iagttage elevernes ret til undervisning. Borgerrådgiveren har i denne forbindelse noteret sig, at kommunen allerede med "Sammen kan vi mere: Trivselsstrategi for Københavns børn og unge" har påbegyndt arbejdet med trivslen blandt børn og unge, og Borgerrådgiveren anerkender de positive strategier og tilkendegivelser, som fremgår af strategien.

Borgerrådgiveren, november 2024



Johan Busse  
Borgerrådgiver

## 2. METODE

Rapporten undersøger retsstillingen og Børne- og Ungdomsforvaltningens praksis, når et barn ufrivilligt holder op med at møde i skole, og fraværsproblematikken kan karakteriseres som skolevægning.

Borgerrådgiveren anmodede indledningsvist forvaltningen om en redegørelse for, hvorledes forvaltningen håndterer sager vedrørende skolevægning, samt al materiale, forvaltningen har udarbejdet til brug for behandlingen af sager vedrørende skolevægning. Efterfølgende anmodede Borgerrådgiveren ligeledes forvaltningen om at modtage elevsager. Tanken var herefter oprindeligt, at rapporten skulle bygge på en beskrivelse af lovgivningen (retsstillingen) og forvaltningens oplysninger om skolernes håndtering af skolevægningproblematikker, samt en vurdering heraf.

Det modtagne materiale fra forvaltningen har imidlertid været af så spinkel karakter, at Borgerrådgiveren udover det fremsendte materiale fra forvaltningen og relevante retskilder på området har valgt også at basere undersøgelsen på anden baggrundslitteratur på området, herunder særligt *Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær*. Modellen er udviklet af Social- og Boligstyrelsen i samarbejde med Styrelsen for Undervisning og Kvalitet og tre projektkommuner i perioden 2019-2023. Projektet er evalueret af Rambøll Management Consulting.

Borgerrådgiveren har i sine anbefalinger valgt at fokusere på udvalgte indsatsområder, hvor det på baggrund af det materiale, forvaltningen har fremsendt, er Borgerrådgiverens vurdering, at det er særligt hensigtsmæssigt, at der sker justeringer i forvaltningens praksis og udarbejdede materiale. Borgerrådgiveren vil dog alligevel opfordre forvaltningen til at overveje, om yderligere dele af modellen kan være gavnlig for kommunens arbejde med og håndtering af skolevægningproblematikker.

Undersøgelsen er derfor baseret på en gennemgang af lovgivningen på området, forvaltningens materiale vedrørende skolevægning, de fremsendte konkrete elevsager samt ovennævnte model og anden baggrundslitteratur.

### 3. GENERELLE KONSTATINGER OG ANBEFALINGER

Borgerrådgiveren har undersøgt Børne- og Ungdomsforvaltningens håndtering af elever med skolevægning. Der henvises for så vidt angår Borgerrådgiverens anbefalinger til *Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær*, Bolig- og Socialstyrelsen, juni 2024, samt evalueringen heraf<sup>1</sup>.

Helt overordnet kan Borgerrådgiveren konstatere, at forvaltningen ikke kender til omfanget af børn med skolevægning, og at fraværstypen ikke kortlægges systematisk i kommunen. Det er samtidig Borgerrådgiverens konstatering, at selvom forvaltningen efter det oplyste har et fokus på at opdage elever, der er i risiko for at udvikle skolevægning, ikke har udarbejdet materiale, som kan give de lærere og pædagoger, som er nærmest barnet, konkrete redskaber og strategier herfor, herunder viden om tidlige tegn på skolevægning. Det kan potentielt betyde, at skolefraværet for en større andel af elever opdages for sent, eller i hvert fald, at der ikke sker en indsats, før fraværet har udviklet sig problematisk.

*Borgerrådgiveren anbefaler, at der arbejdes yderligere med den tidlige opsporing af skolevægning og den tidlige opfølgning herpå med henblik på at forebygge skolevægning. Den tidlige opsporing kan med fordel tydeliggøres i kommunens fraværspolitik og på de enkelte skoler. Det kunne i denne forbindelse overvejes, om de eksisterende kategorier af fraværregistrering er tilstrækkelige, idet de ikke ses at kunne opspore tidlig skolevægning. Derudover kunne det overvejes at udarbejde materiale vedrørende en tidlig indsats med særligt henblik på at opfange skolevægringsproblemtikker og igangsætte initiativer, inden fraværet udvikler sig, herunder at lærere og pædagoger klædes systematisk på til at kunne identificere tidlige tegn på skolevægning og gives let adgang til faglig sparring ved bekymringer<sup>2</sup>. Borgerrådgiveren har i denne forbindelse noteret sig, at tidlig hjælp og forebyggelse er et fokusområde i Københavns Kommunes trivselsstrategi 2024-2030<sup>3</sup>.*

Borgerrådgiveren finder i en stor del af de gennemgåede sager, at barnets og forældrenes perspektiver ikke er inddraget tilstrækkeligt. Der er ikke en simpel formel for, hvordan skolevægringsproblematikker løses, da årsagerne er forskelligartede, og fraværet netop skal ses som barnets løsning eller reaktion på et underliggende problem. Fraværet kan bero på psykiske, fysiske eller sociale problemstillinger, trivsel i klassen, problematikker i familien, samfundets præstationskrav, og/eller utilstrækkelige rammer og ressourcer i skolen. Netop fordi, der ikke er en entydig årsag til skolevægning, er barnet den vigtigste informant i forhold til at kunne oplyse, hvorfor barnet har svært ved eller ikke kan møde i skole.

*Borgerrådgiveren anbefaler, at der arbejdes mere konsekvent med en tidlig indsats med særligt fokus på inddragelse af barnet og forældrene, og med en større nysgerrighed omkring, hvad det er for eventuelle faktorer i miljøet på skolen, i fritiden og/eller derhjemme, der udfordrer barnet. Afdækningen af de problemstillinger, der ligger til grund for barnets fravær, er afgørende for at afhjælpe dem. En mulighed kunne f.eks. være at udarbejde et særligt spørgeskema eller en samtaleskabelon, lærerne kan anvende i arbejdet med barnets perspektiv med henblik på at få afdækket stressfaktorer i forbindelse med skolegang, derhjemme og i fritiden. Det ville gøre det muligt efterfølgende at arbejde aktivt med resultaterne i forhold til, hvilke indsatser der iværksættes over for barnet. Det er i denne forbindelse vigtigt, at barnet er motiveret for at indgå i de konkrete tiltag, og at barnet derfor også inddrages ved valg af indsatser. Borgerrådgiveren anbefaler ligeledes, at der tidligt i forløbet er et større fokus på forældrenes oplevelse af barnet, idet mistrivsel ofte viser sig hjemme før end i skolen, ligesom det er vigtigt at have en helhedsorienteret tilgang til problemstillingerne, så der er sammenhæng mellem tiltag i hjemmet og i skolen<sup>4</sup>.*

<sup>1</sup> [Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær | Social- og Boligstyrelsen \(sbst.dk\)](#) og [Evaluering: Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær | Social- og Boligstyrelsen \(sbst.dk\)](#)

<sup>2</sup> Der henvises til *Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær*, Kerneelement: Opsporing, princip 2

<sup>3</sup> [Sammen kan vi mere \(kk.dk\)](#)

<sup>4</sup> Der henvises til *Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær*, Kerneelement: Kortlægning, samt Kerneelement: Opsporing

*Borgerrådgiveren har i denne forbindelse noteret sig, at det fremgår af Københavns Kommunes trivselsstrategi 2024-2030, at der i arbejdet med børn og unge i mistrivsel vil være et gennemgående fokus på at sikre barnets eller den unges stemme i tilrettelæggelsen af støtte.*

Det er ligeledes Borgerrådgiverens vurdering, at der i et større antal af sagerne ikke er taget stilling til, hvem der er tovholder på de forskellige indsatser for barnet. Det kan dels betyde, at der ikke følges tilstrækkeligt op på, om aftaler og indsatser overholdes, og om de har en positiv effekt, men det kan også betyde, at forældre kan efterlades med oplevelsen af at stå med ansvaret for den koordinerende indsats. En tovholderfunktion kan desuden være med til at styrke samarbejdet både mellem eventuelle forskellige aktører og fagpersoner i skoleregi og samarbejdet mellem skolen og hjemmet.

*Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen overvejer vigtigheden af en tovholder, og hvordan dette kan indskærpes for skolerne, herunder også med henblik på at sørge for, at der følges op på de forskellige indsatser, der iværksættes<sup>5</sup>.*

Der ses eksempler på, at barnet kommer på reduceret skema (eller holder helt op med at møde i skole), i stedet for at tilpasse undervisningen til barnet f.eks. ved at tilbyde barnet specialpædagogisk støtte. Fritagelse fra en del af undervisningen udgør imidlertid et indgreb i barnets ret til en grundskoleuddannelse, og tiltaget bør derfor ikke stå alene, ligesom der bør udarbejdes handleplaner for at få barnet tilbage på fuldt skema.

*Borgerrådgiveren anbefaler, at det tydeliggøres, at reduceret skema ikke er et værktøj, der kan stå alene i arbejdet med barnets trivsel. Det kunne f.eks. tydeliggøres i materiale til brug på skolerne, som indeholder viden om handlemuligheder, jf. anbefalingen nedenfor.*

Borgerrådgiveren konstaterer, at skolerne i en større del af sagerne ikke har overvejet barnets ret til sygeundervisning. Sygeundervisning kan dels bidrage til, at barnet ikke kommer langt bagud fagligt i skolen, men også til at barnet bevarer en tilknytning til skolen/undervisningen.

*Borgerrådgiveren anbefaler, at det fremgår klart og tydeligt af handleplanen/procesoversigten vedrørende bekymrende fravær, hvornår skolen er forpligtet til at kontakte barnets forældre omkring sygeundervisning.*

Endelig kan Borgerrådgiveren konstatere, at forvaltningen ikke har udarbejdet generelt materiale til skolerne om, hvilke indsatser der kan tages i brug over for et barn med begyndende bekymrende fravær og skolevægring<sup>6</sup>. Hvilke indsatser, der er relevante for det enkelte barn, vil naturligvis bero på barnets udfordringer og årsager til fravær, men Borgerrådgiveren kan konstatere, at der ikke er udarbejdet fagligt materiale om indsatser til brug ved skolevægring og forebyggelse heraf. Særligt indsatser til forebyggelse er vigtige for at undgå, at fraværet udvikler sig hos eleverne, men ligeledes indsatser for at barnet bevarer tilknytningen til skolen og for at få et barn tilbage i skole er helt afgørende for at komme problematikken med skolevægring i møde.

*Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen overvejer at udarbejde materiale til brug på skolerne, som indeholder viden om skolevægring, og gerne med en oversigt over hvilke indsatser og tiltag, der kan gøres brug af, både for at få barnet tilbage i skole og for at forebygge, at fraværet udvikler sig problematisk. Alternativt eller i forbindelse hermed kan det være relevant for forvaltningen at overveje mulighederne for*

<sup>5</sup> Der henvises til *Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær*, Kerneelement: Samarbejde

<sup>6</sup> Borgerrådgiveren har noteret sig, at forvaltningen i sin redegørelse har oplyst et "pilotprojekt omkring forebyggelse af og indsatser ift. skolefravær i samarbejde med Konfront (digital videns- og undervisningsplatform)". Forvaltningen har imidlertid ikke oplyst nærmere om, hvad dette projekt indebærer, herunder om der i denne forbindelse er udarbejdet materiale, som kan formidles til skolerne vedrørende konkrete indsatser. Borgerrådgiveren har anmodet forvaltningen om at fremsende al materiale, som forvaltningen har udarbejdet til brug for behandlingen af sager vedrørende skolevægring, hvorfor Borgerrådgiveren antager, at der ikke i forbindelse med pilotprojektet er udarbejdet materiale til skolerne, som indeholder information om konkrete indsatser og tiltag til forebyggelse og håndtering af skolevægringsproblematikker.

særlige rådgivere med specialiseret viden, som skolerne kan kontakte for indgående support<sup>7</sup>. Borgerrådgiveren har i denne forbindelse noteret sig, at forvaltningen har oplyst, at der findes skolefraværsrådgivere på udvalgte skoler. Såfremt det ses, at disse skoler er bedre til at håndtere skolevægringsproblematikker, kan det eventuelt også være værd at trække på deres erfaringer.

#### 4. OBSERVATIONER

##### Materiale

Borgerrådgiveren anmodede forvaltningen om en redegørelse for, hvorledes forvaltningen håndterer sager vedrørende skolevægring, herunder oplysninger om hvornår der gribes ind ved (bekymrende) fravær hos en elev, på hvilken måde der gribes ind, hvordan sagerne behandles, hvor indsatsen er forankret (skole/område), eventuelle samarbejder om sagerne, igangsættelse af sygeundervisning mv. Borgerrådgiveren anmodede ligeledes forvaltningen om at forholde sig til, hvad der gøres på skolen med henblik på tidlig hjælp og forebyggelse for at undgå, at fraværet udvikler sig problematisk.

Borgerrådgiveren anmodede i denne forbindelse også forvaltningen om at fremsende al materiale, som forvaltningen har udarbejdet til brug for behandlingen af sager vedrørende skolevægring, eksempelvis handleplaner mv., materiale vedrørende sygeundervisning, herunder hvornår der iværksættes sygeundervisning, hvordan sygeundervisningen tilrettelægges og i hvor mange timer om ugen. Endelig anmodede Borgerrådgiveren forvaltningen om at fremsende tal for omfanget af skolevægringssager i Børne- og Ungdomsforvaltningen, herunder tal for i hvor mange af sagerne der er iværksat sygeundervisning.

På baggrund heraf fremsendte forvaltningen en redegørelse om fravær. Udover redegørelsen om skolefravær, har forvaltningen fremsendt "Vejledning til notering og registrering af fravær", "Handleplan for håndtering af bekymrende fravær", "Det pædagogiske notat - arbejdsark", "Det pædagogiske notat skabelon statusark", "Vejledning til det pædagogiske notat til teamet", "Tværfaglig klassegennemgang", "Handleplan for sygeundervisning i hjemmet", "Folder Sygeundervisning" og "Vejledning om sygeundervisning i hjemmet".

Efter en gennemgang af det fremsendte materiale, anmodede Borgerrådgiveren forvaltningen om at fremsende sager fra forskellige skoler til konkret illustration af skolernes håndtering af skolevægringsproblematikker. Forvaltningen fremsendte 15 pædagogiske notater for 15 forskellige børn, to pædagogiske notater og statusark for to børn, ét enkeltstående statusark, én skoleudtalelse samt én indsatsstrappe, som en skole havde anvendt som et redskab i arbejdet med en elevs fravær. Tre af de fremsendte pædagogiske notater vedrørte efter Borgerrådgiverens vurdering ikke skolevægring, men fravær grundet somatisk sygdom samt adfærd i undervisningen og faglige udfordringer.

Borgerrådgiveren drøftede muligheden for at modtage sager fra Den Centrale Klageenhed med forvaltningen, men forvaltningen oplyste, at klageenheden alene kunne henvise til én enkelt klage, der angik skolens håndtering af en fraværssag. Forvaltningen fremsendte ikke denne klagesag til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren anmodede ligeledes forvaltningen om at kontakte det team i Fagligt Center, der behandler ansøgningssager om sygeundervisning, med henblik på at undersøge, om Borgerrådgiveren kunne modtage sager derfra, idet forvaltningen har oplyst over for Borgerrådgiveren, at skolens indstilling til sygeundervisning bl.a. indeholder et ansøgningsskema, en begrundet ansøgning hvori det fremgår, hvor længe eleven har været fraværende, en beskrivelse af hvilke tiltag skolen har forsøgt iværksat, en

<sup>7</sup> Der henvises til *Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær*, Forudsætning 1: Et-tværfagligt Kom-i-skole-team, Forudsætning 4: Viden og handlemuligheder, samt Kerneelement: Handlemuligheder og Kerneelement:



handleplan – evt. udarbejdet med inddragelse af skolens ressourcecenter – for perioden efter sygeundervisningens ophør samt en beskrivelse af, hvorledes skolen vil få eleven tilbagesluset.

Forvaltningen har imidlertid afvist at fremsende sager herfra, idet forvaltningen har oplyst, at det er forvaltningens vurdering, at ansøgninger til sygeundervisning ikke giver et retvisende billede af skolernes håndtering af fraværssager. Borgerrådgiveren må i denne forbindelse forstå forvaltningens udmelding således, at de pædagogiske notater mv., som forvaltningen har fremsendt, giver et retvisende billede af skolernes håndtering af fraværssager.

For så vidt angår den efterspurgte data for omfanget af skolevægringssager i Børne- og Ungdomsforvaltningen, herunder i hvor mange af sagerne der er iværksat sygeundervisning, har forvaltningen oplyst, at de alene har data for fravær, jf. de i bekendtgørelsen fastsatte fraværskategorier, og at det dermed ikke er muligt at fremsende data på omfanget af skolevægring. Forvaltningen har på denne baggrund heller ikke oplyst, i hvor mange sager der er iværksat sygeundervisning.

### **Observationer og konklusioner**

Borgerrådgiveren har undersøgt det materiale, Børne- og Ungdomsforvaltningen har udarbejdet til brug i skolevægringssager, samt hvorledes materialet anvendes i praksis med udgangspunkt i de fremsendte sager.

Borgerrådgiveren har noteret, at forvaltningen ikke kender til omfanget af børn med skolevægringsproblematikker og derfor heller ikke er bekendt med, hvor udbredt problemet er.

Borgerrådgiveren har endvidere observeret, at der ikke foreligger en egentlig plan for en *tidlig indsats* i forbindelse med skolevægring. Borgerrådgiveren har i denne forbindelse noteret sig, at der er udarbejdet en oversigt over, hvilke bekymringsfaktorer, læreren skal vurdere eleverne ud fra i den tværfaglige klassegennemgang, som generelt vedrører mistriksel hos elever, og at meget fravær i skolen er et punkt heri. Borgerrådgiveren kan imidlertid ikke ud af det fremsendte materiale og de konkrete fremsendte elevsager vurdere, om eller hvordan den tværfaglige gennemgang anvendes på skolerne, og der er ikke noget i det fremsendte materiale, der indikerer, at der iværksættes tiltag med henblik på at forebygge bekymrende fravær. Forvaltningen har dog oplyst, at den tværfaglige klassegennemgang på nogle skoler anvendes systematisk en gang månedligt, hvor teamet og skolens ledelse gennemgår alle elever ud fra de forskellige trivselsindikatorer. Det er dog alligevel Borgerrådgiverens vurdering, at skolerne har stor frihed til at vurdere, om eller hvornår fravær eller andre tegn på skolevægring kan karakteriseres som bekymrende, og at det kunne være gavnligt at have et større fokus på forebyggelse.

I de sager, hvor fraværet udvikler sig til at være bekymrende, kan Borgerrådgiveren konstatere, at kommunen har en handleplan samt en række overordnede værktøjer, der kan tages i brug.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at handleplanen indeholder en overordnet oversigt over skridt, der skal tages i sagen, men at den overlader et stort skøn til skolerne i forhold til, hvornår de forskellige tiltag skal iværksættes, og at handlefasen ligger sent i forløbet. Der er derfor unødvendig risiko for, at der heller ikke er fokus på, at der sker en tidlig/hurtig indsats, når fraværet er identificeret som bekymrende. Det er i den forbindelse vigtigt at understrege, at kompleksiteten i barnets udfordringer ofte vokser, jo mere skolefraværet udvikler sig, og at der med tiden kan være behov for mere indgribende indsatser, end hvis fraværet håndteres, inden det udvikler sig til at være omfattende.

Borgerrådgiveren kan også konstatere, at det ikke fremgår af handleplanen, om eller hvornår skolen skal tage stilling til, om der bør iværksættes sygeundervisning, uanset at dette er lovpligtigt.

Forvaltningen har ikke har tal for skolevægring eller tal for i hvor mange sager, der iværksættes sygeundervisning. Borgerrådgiveren kan derfor heller ikke med sikkerhed konstatere, om der iværksættes sygeundervisning eller ej i sager vedrørende problematisk fravær. Af de fremsendte konkrete sager, kan det konstateres, at der alene er taget stilling til relevansen af sygeundervisning i tre af sagerne.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at der er udviklet en god og brugbar vejledning til udfyldelsen af det pædagogiske notat, og at det pædagogiske notat indeholder relevante punkter og spørgsmål, der kan hjælpe lærere og pædagoger med at skabe overblik over udfordringer, indsatser, indsatsernes formål, virkning mv. Borgerrådgiveren kan dog også observere, at skolerne i mange tilfælde ikke udfylder notatet fyldestgørende. Dels er der en stor andel af de fremsendte notater, som ikke er udfyldt i alle felter, dels er der flere felter, der indholdsmæssigt ikke indeholder den information, notatet ifølge vejledningen bør indeholde. Det fremgår ikke af alle de fremsendte notater, hvem der har udfyldt dem, men det ses overvejende, at det er barnets lærer, en afdelingsleder og/eller inklusionsvejleder. Det er kun et fåtal af notaterne, hvor det fremgår, at der er hentet vejledning omkring håndteringen af barnets fraværsproblematikker hos skolens RC/PLC (skolens Ressourcecenter og Pædagogiske læringscenter), selvom det fremgår af "Proces for håndtering af bekymrende fravær", at der skal ske henvendelse hertil for support på opgaven, og at RC/PLC senere i forløbet skal koordinere fraværindsatsen i forhold til behov for eventuelle særlige kompetencer.

Forvaltningen ses ikke at have udarbejdet materiale med viden i forhold til, hvilke indsatser og metoder der kan anvendes i arbejdet med problemstillingen. Skolerne ses imidlertid i de fremsendte elevsager alligevel at anvende flere af de samme tiltag, såsom reduceret skema, pauser og skærmning af barnet i undervisningen. Det er Borgerrådgiverens opfattelse, at disse tiltag kan være relevante og brugbare, men at de i de fremsendte sager først anvendes, når fraværet allerede har udviklet sig så problematisk, at det kræver mere indgribende indsatser. Samtidig har Borgerrådgiveren observeret, at reduceret skema anvendes i sager uden andre indsatser. Dette finder Borgerrådgiveren uhensigtsmæssigt. Det er Borgerrådgiverens vurdering, at reduceret skema kan være et redskab, der anvendes, for at aflaste barnet, men at det ikke bør stå alene, og at der bør udarbejdes en konkret handleplan, der arbejdes efter, for at få barnet tilbage i skole, jf. Klagenævnet for Specialundervisning, årsrapport for 2022, som omtalt på s. 13.

Borgerrådgiveren kan også konstatere, at det fremgår af flere af de fremsendte pædagogiske notater, at handleplaner sættes på stand-by, når eleven holder helt op med at møde i skole, og at skolerne i flere af sagerne konstaterer, at de ikke kan arbejde pædagogisk med barnet, når barnet ikke møder op. Det er på den baggrund Borgerrådgiverens vurdering, at der på skolerne også er behov for konkrete redskaber til de tilfælde, hvor barnet helt stopper med at møde i skole. Det er i disse sager særligt vigtigt, at skolen er opmærksom på sygeundervisning og arbejdet med at bevare tilknytningen til skolen – eller behovet for at vurdere, om barnet har behov for et særtilbud. Da det er en længere proces at visitere et barn til et særtilbud, bør processen igangsættes så snart, det vurderes, at der er behov for et andet tilbud, så barnet ikke risikerer at stå længe uden et reelt skoletilbud.

## 5. KONSEKVENSER

De konstaterede observationer indebærer risiko for, at der ikke i kommunen arbejdes tilstrækkeligt systematisk med børn i forhold til forebyggelse af skolevægring, hvilke indsatser der iværksættes for at undgå at fravær udvikler sig problematisk samt i forhold til at få barnet tilbage i skole, hvis fraværet har udviklet sig problematisk. Dette kan i sidste ende indebære, at der er børn, der udvikler (yderligere) mistrivsel, at de ikke imødekommes i deres ret til undervisning, og at dette kan have store konsekvenser for barnet både fagligt og socialt her og nu og i fremtiden, ligesom det kan have store konsekvenser for barnets forældre og eventuelle søskende. I sidste ende kan det ramme kommunens økonomi, herunder i andre forvaltninger.

## 6. UDDYBNING, BISTAND MV.

Borgerrådgiveren står altid til rådighed ved behov for opfølgning eller spørgsmål til rapporten.

Borgerrådgiveren tilbyder som opfølgning på undersøgelsen forvaltningen et uddybende møde med udgangspunkt i de konkrete konstateringer og anbefalinger.

Såfremt forvaltningen ønsker dette, kan jurist Mieke Bjerring Clemmensen kontaktes pr. mail [borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk) eller telefon 33 66 14 00.

## 7. VURDERINGSGRUNDLAG

### Det juridiske grundlag

#### *Retten til undervisning*

Det følger af grundlovens § 76, at alle børn i den undervisningspligtige alder har ret til fri undervisning i folkeskolen. Grundloven angiver ikke nærmere, hvordan skolerne skal sikre denne ret, herunder hvordan undervisningen skal tilrettelægges.

Den overordnede ramme herfor findes i folkeskoleloven og de dertilhørende bekendtgørelser. Det fremgår bl.a. af folkeskolelovens § 2, stk. 1, 2. pkt., at kommunalbestyrelsen har ansvaret for, at alle børn i kommunen sikres ret til vederlagsfri undervisning i folkeskolen. Heri ligger bl.a. en pligt for barnets bopælskommune til at sikre, at barnet modtager undervisning. Denne pligt suppleres af forældremyndighedsindehaverens – eller den der faktisk sørger for barnets – pligt til at medvirke til, at barnet opfylder undervisningspligten, og til ikke at lægge hindringer i vejen herfor.

Det følger desuden af Børnekonventionens artikel 28, stk. 1, at deltagerstaterne skal anerkende børns ret til uddannelse og bl.a. gøre grunduddannelse tvungen og gratis tilgængelig for alle, jf. litra a. Dette indebærer bl.a., at medlemsstaterne bør sikre, at børn med handicap har adgang til uddannelse af tilfredsstillende kvalitet og så vidt muligt lige adgang til primær, sekundær og tertiær uddannelse i det almindelige skolesystem.

#### *Registrering af fravær på skolerne*

Det fremgår af bekendtgørelse nr. 1063 af 24. oktober 2019 om elevers fravær fra undervisningen i folkeskolen, at en elevs udeblivelse fra undervisningen i folkeskolen registreres som ulovligt fravær, medmindre der er tale om fravær på grund af sygdom, funktionsnedsættelse eller lignende eller fravær på grund af ekstraordinær frihed, jf. § 1, stk. 1.

Fravær på grund af sygdom, funktionsnedsættelse eller lignende foreligger, når en elev på grund af smittefare eller af hensyn til elevens sundhed eller velfærd ikke kan møde frem til undervisningen, jf. § 2.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har på baggrund af bekendtgørelsen udarbejdet *Vejledning til notering og registrering af fravær*, som beskriver, hvordan skolerne skal registrere fravær i kommunens fraværsregistreringssystem, KMD-elev, hvordan den enkelte lærer løbende kan notere fravær, skolelederens ansvar i denne forbindelse, og hvornår der skal handles ved bekymrende fravær.

Forvaltningen har oplyst, at kommunen således har opgørelser inden for de fraværskategorier, som er fastsat i bekendtgørelsen – dvs. ulovligt fravær, ekstraordinær frihed og fravær grundet sygdom, funktionsnedsættelse eller lignende, men da skolevægring ikke indgår som en selvstændig kategori, har forvaltningen ikke en optegnelse eller andet data på omfanget af skolevægringsproblematikker i Københavns Kommune.

### **Sygeundervisning**

Det følger af folkeskolelovens § 23, stk. 1, at elever, der gennem længere tid på grund af smittefare eller af hensyn til deres sundhed eller velfærd ikke kan undervises i skolen, undervises i deres hjem eller på den institution, hvor de opholder sig.

Reglerne om sygeundervisning gælder ved alle former for sygdom og lignende. Elever, der har længerevarende fravær på grund af psykisk mistrivsel, herunder skolevægring, er også omfattet af reglerne.

I medfør af § 23, stk. 3, er bestemmelserne i Bekendtgørelse 2014-06-20 nr. 694 om sygeundervisning af elever i folkeskolen og frie grundskoler fastsat en række nærmere bestemmelser, der beskriver sygeundervisningen.

Det følger af bekendtgørelsens § 1, at skolens leder ved fravær på grund af sygdom eller lignende, der må skønnes at blive af længere varighed, skal rette henvendelse til elevens forældre med henblik på en vurdering af behovet for sygeundervisning. Henvendelsen skal ske snarest muligt, og skolens leder skal under alle omstændigheder henvende sig til forældrene senest tre uger (15 skoledage) efter, at eleven sidst deltog i undervisningen eller skulle have påbegyndt skolegangen.

Reglerne om sygeundervisning gælder både længerevarende sammenhængende fravær og ved hyppigt kortvarigt fravær på grund af sygdom. Reglerne gælder ligeledes ved alle former for sygdom og lignende, herunder fravær på grund af psykisk mistrivsel og ved skolevægring.

Omfanget af sygeundervisningen skal til enhver tid afpasses efter den enkelte elevs alder, helbredstilstand og øvrige forudsætninger. Det fremgår af hørdebrev af 17. april 2019 fra Undervisningsministeriet, at sygeundervisningen skal tilrettelægges efter samråd med eleven og forældrene.

Børne- og Ungdomsforvaltningen har oplyst, at forvaltningen udelukkende har data for fravær efter de i bekendtgørelsen fastsatte fraværskategorier, og at det dermed ikke har været muligt at oplyse om omfanget af skolevægring, herunder i hvor mange tilfælde, der iværksættes sygeundervisningen.

Uanset at forvaltningen ikke har tal for skolevægring, herunder i hvor mange sager, der er iværksat sygeundervisning, fremgår det af et udateret notat fra Fagligt Center, Børne- og Ungdomsforvaltningen, "Sygeundervisning i hjemmet – opsamling af eksisterende viden om sygeundervisning i hjemmet, der kan anvendes som baggrundsviden," som Borgerrådgiveren har fundet ved fremsøgning på Internet, at der i skoleåret 2022/2023 var 83 elever, der modtog sygeundervisning via Holbergsskolen. Dette tal fortæller naturligvis ikke, i hvor mange sager vedrørende skolevægring der iværksættes sygeundervisning, da vi ikke har kendskab til antallet af skolevægringssager. Det er imidlertid alligevel værd at nævne, at det fremgår af notatet, at Fagligt Center i januar 2022 præsenterede et overbliksskema over elever i

sygeundervisning for områdecheferne, hvoraf det fremgik, at 7 % af eleverne, der modtager sygeundervisning, har somatiske lidelser, og 93 % af eleverne har psykiske lidelser. Eleverne i sygeundervisning lider i høj grad af angst, har autismespektrum forstyrrelser, ADHD eller er under udredning. Det fremgår desuden af det samme notat, at det generelle billede af elevgruppen ligeledes bekræftes ved at læse ned i ansøgninger til sygeundervisning samt via dialogmøder med Holbergskolen.<sup>8</sup>

### **Reduceret skema**

Folkeskoleloven indeholder ikke en bestemmelse, der giver mulighed for at reducere enkelte elevers skema på baggrund af elevens eventuelle særlige behov eller andre udfordringer. Klagenævnet for Specialundervisning har i deres årsrapport for 2022 udtalt, at en skole ikke kan vælge at nedsætte undervisningstiden for en elev, der ikke modtager specialundervisning, eller fritage en elev for undervisning i fag i stedet for at tilbyde eleven relevant støtte i undervisningen, herunder specialpædagogisk bistand. En nedsættelse af undervisningstiden over en længere periode kan derfor ikke træde i stedet for visitation af eleven til et relevant specialundervisningstilbud. Se ligeledes K-meddelelse nr. 41 udgivet 6. november 2017.

I årsrapporten for 2023 fremgår det, at nævnet i sager med børn, der ikke er i skole, påpeger vigtigheden af, at eleven snarest får hjælp til at genoptage sin skolegang, og at den nuværende skole eller det nye undervisningstilbud i samarbejde med PPR og familien og eventuelt eleven lægger en plan for opstart og indkøring. Ligeledes bemærker nævnet som oftest også i sagerne, at PPR og skole må følge elevens udvikling tæt, og hvis det ikke lykkes at få eleven på fuldt skema inden for en overskuelig fremtid, må elevens undervisningsbehov genvurderes.

### **Hvornår er opmærksomhedskrævende fravær bekymrende?**

Forvaltningen har oplyst, at Københavns Kommune har defineret, at skolen skal have en særlig opmærksomhed på elever, som har fire eller flere fraværsperioder den seneste måned, 10 % ulovligt fravær i indeværende årskvartal, 11 eller flere fraværsperioder det seneste skoleår eller 10 % samlet fravær det seneste skoleår, dvs. 20 ud af 200 dage.

Det vil herefter være en pædagogisk helhedsvurdering af elevens situation, om fravær, som falder inden for en af ovennævnte kriterier, er bekymrende. Det beror på en samlet vurdering af fraværets karakter og elevens generelle trivsel, forudsætninger og udfordringer.

Forvaltningen har desuden oplyst, at der kan være andre indikatorer for bekymrende fravær, eksempelvis kontinuerligt drypvist fravær eller systematisk fravær fra enkelte fag eller dage.

Klasselærer/lærerteamet gennemgår løbende eller minimum én gang om måneden alle elevers fraværsdata, hvor det vurderes, om der er elever med bekymrende fravær, hvilket i givet fald registreres i kommunens fraværsregistreringssystem KMD-elev. Herefter vil skoleledelsen samt øvrige relevante ressourcpersoner i RC/PLC (skolens Ressourcecenter og Pædagogiske læringscenter) kunne se de elever, der måtte være registreret med bekymrende fravær.

### **Proces for håndtering af bekymrende fravær**

Forvaltningen har oplyst, at al bekymrende fravær håndteres ved at igangsætte "Proces ved bekymrende fravær", og at det indebærer, at der udarbejdes en handleplan for eleven, hvor teamet omkring eleven i samarbejde med elev og forældre beskriver deres bekymring for eleven, de ressourcer de oplever hos og

<sup>8</sup> Kilde: <https://www.kk.dk/sites/default/files/agenda/39c2e60b-27df-46d6-9553-2710d1ebda0a/6e6629d6-acff-444f-87d2-0fc5c9960138-bilag-18.pdf>

omkring eleven, samt de indsatser der skal igangsættes. Handleplanen udarbejdes i "Det pædagogiske notat - arbejdsark".

Det fremgår imidlertid ikke af "Handleplan - håndtering af bekymrende fravær", side 5, som indeholder "Proces for håndtering af bekymrende fravær", at der altid udarbejdes en handleplan for eleven.

Det fremgår af procesoversigten, at processen iværksættes, når elevens lærer eller pædagog vurderer, at der er tale om bekymrende fravær. Herefter er der to spor, hvor det ene vedrører 10 % ulovligt fravær, og det andet al anden bekymrende fravær. Forvaltningen har oplyst, at fraværsindsatsen er forankret på skolen hos elevens lærer eller en ressourceperson fra RC/PLC afhængig af den enkelte situation.

For så vidt angår det fravær, der ikke er registreret som ulovligt, fremgår det af procesoversigten/handleplanen, at barnets forældre kontaktes mhp. at nedbringe fraværet. Hvis fraværsituationen efterfølgende er uændret, og der fortsat er en bekymring, skal årgangsteam/klasse team dele viden om situationen og orientere ledelsen. Der sker samtidig henvendelse til RC/PLC for support på opgaven samt for evt. kontakt til skolesocialrådgiver. Det fremgår ikke af processen, hvor lang tid der skal gå, fra forældrene kontaktes, til det vurderes, at fraværsituationen er uændret, og der derfor sker henvendelse til RC/PLC for support, ligesom det ikke fremgår, hvad denne support indebærer eller skal munde ud i.

Hvis fraværsituationen herefter stadig er uændret, og der fortsat er en bekymring (igen fremgår det ikke, hvor langt dette tidsperspektiv er) koordinerer RC/PLC fraværsindsatsen i forhold til evt. behov for særlige kompetencer på sagen - herunder skolesocialrådgiver. Først herefter skal elevens lærer sende et fraværsbrev til forældrene og indkalde elev og forældre til et fraværs møde mhp. udarbejdelse af en handleplan i det pædagogiske notat. Der udarbejdes altid handleplan ved 10 % ulovligt fravær.

Herefter kommer "handlefasen", som ifølge procesoversigten består af jævnlig kontakt med elev og evt. forældre samt en løbende tilpasning af handleplanen i det pædagogiske notat. Det fremgår herefter, at elevens lærer og skolesocialrådgiveren indkalder til møde om opsamling på handleplan. Hvis fraværsituationen efterfølgende fortsat er uændret, og der således fortsat er en bekymring, gentages processen med tilpasning af handleplan. Hvis fraværet fortsat er bekymrende efter iværksættelse og evaluering af handleplan og indsatser samt inddragelse af skolesocialrådgiver, underrettes Socialforvaltningen.

Det fremgår ikke af procesoversigten, hvornår - eller om - skolen kontakter forældrene med henblik på eventuel iværksættelse af sygeundervisning.

### **Forebyggende arbejde og indsatser for styrket fremmøde**

Børne- og Ungdomsforvaltningen har oplyst, at der på alle skoler foretages en månedlig systematisk gennemgang af alle elevers fravær. Gennemgangen sker i det enkelte årgangs- eller klasse team, og der er løbende opmærksomhed på fravær klassificeret som bekymrende fravær i skolens RC/PLC.

Derudover har forvaltningen oplyst, at de enkelte teams samt RC/PLC generelt har en opmærksomhed på elevernes trivsel og deltagelse i undervisningen, og at der igangsættes trivsels- og fællesskabsfremmende indsatser efter behov af det enkelte team og i samarbejde med ressourcepersoner fra skolens RC/PLC.

Nogle skoler benytter f.eks. en systematik for klasse gennemgang en gang månedligt, hvor teamet og skolens ledelse gennemgår alle elever ud fra forskellige trivselsindikatorer herunder fravær. Andre skoler arbejder med feedbacksamtaler, hvor lærerne systematisk har samtaler med eleverne om trivsel og faglig udvikling.

Forvaltningen har oplyst, at når der opstår bekymring for en elevs fravær, gør skolerne bl.a. brug af forskellige indsatser målrettet bekymrende skolefravær, herunder skolesocialrådgivere, skolefraværsgivere på udvalgte skoler, Mind My Mind, pilotprojekt omkring forebyggelse af og indsatser ift. skolefravær i samarbejde med Konfront (digital videns- og undervisningsplatform), Koordineret Indsats på Tværs – KIT (fælles indsats ml. Region Hovedstaden, Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center, Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen med fokus på udredning af børn og unge ift. psykiatrisk diagnose) og U-start (fælles indsats ml. Børne- og Ungdomsforvaltning og Socialforvaltning – etableres i 2024). Disse indsatser fremgår ikke af det øvrige materiale, forvaltningen har fremsendt til Borgerrådgiveren, og Borgerrådgiveren har derfor ikke et større kendskab til, hvad de forskellige indsatser indebærer.

Forvaltningen har yderligere oplyst, at skolerne derudover har en række indsatser målrettet generel mistrivsel (tidlig indsats for bl.a. at forebygge bekymrende fravær). Som eksempler nævner forvaltningen tværfaglig support, herunder PPR, Cool Kids & Chilled, En God Skolestart (pilotprojekt på fem udvalgte skoler, bredes gradvist ud - fælles samarbejde ml. Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen), samtaleforløb for familier med unge i mistrivsel i Center for Mental Sundhed i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (samarbejde ml. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Socialforvaltningen og Børne- og Ungdomsforvaltningen), samarbejde med civilsamfundsorganisationen Headspace (anonymt samtale- og rådgivningstilbud)<sup>9</sup>.

Forvaltningen har ikke oplyst, hvornår eller i hvor stort et omfang de forskellige tilbud anvendes. I de fremsendte konkrete handleplaner udarbejdet i de pædagogiske notater, som forvaltningen har fremsendt til Borgerrådgiveren, jf. nærmere herom nedenfor, ses kun enkelte af de oplyste tiltag anvendt, f.eks. Mind My Mind. Borgerrådgiveren kan ikke af de fremsendte sager se, at skolerne har gjort brug af forebyggende indsatser.

Forvaltningen har desuden fremsendt "Værktøjskasse ved bekymrende fravær". Under punktet "Forebyggelse" fremgår følgende tre værktøjer:

- Fremmøde – en del af skolens generelle retorik og være synlig i informationsmateriale, forældremøder mv.
- Strategi for styrket fremmøde – en del af RC/PLCs inklusionsarbejde
- Dialog og elevinddragelse: Hvorfor er det vigtigt at være i skole hver dag – for en selv, for kammeraterne, for klassen? Hvad kan lærerne, klassen og den enkelte elev gøre for, at alle i klassen kommer i skole hver dag?

Under punktet "Indsats for styrket fremmøde" er følgende oplyst:

- Handleplan – et samarbejde mellem elev, forældre og lærere
- Følgeordninger med klassekammerater
- SMS-ordning i KMD
- Samtaleforløb med inklusionspædagog eller skolesocialrådgiver
- Samarbejde med tværfaglig support psykolog

---

<sup>9</sup> Kommunen har også en række specialpædagogiske- og specialundervisnings-tilbud, som kræver en konkret indstilling til visitation, og hvor fravær kan være en blandt flere årsager og fokuspunkter i indsatser, f.eks. BUF-flex, specialskoler og specialklasserækker, skoleflex-indsatsviften og dagbehandling.

### Konkrete sager

Forvaltningen fremsendte 15 pædagogiske notater for 15 forskellige børn, to pædagogiske notater og statusark for to børn, ét enkeltstående statusark, én skoleudtalelse samt én indsatsstrappe. Samlet set har Borgerrådgiveren altså modtaget materiale for 20 forskellige elever fra en række forskellige skoler.

Kun ét af de 15 fremsendte pædagogiske notater er fyldestgørende udfyldt i den forstand, at alle felter i skemaet er udfyldt. Der er i denne vurdering ikke taget stilling til kvaliteten af indholdet i de fremsendte notater. Skolefraværsproblematikker er dog ikke nævnt i det notat, hvor alle felter er udfyldt, og det er Borgerrådgiverens vurdering, at dette pædagogiske notat ikke vedrører skolevægring, men drejer sig om en elev med bl.a. faglige udfordringer og koncentrationsbesvær. Borgerrådgiveren bemærker i denne forbindelse, at det også er Borgerrådgiverens vurdering, at yderligere to notater ikke vedrører skolevægringsproblematikker, men fravær på baggrund af somatisk sygdom og udfordringer vedrørende adfærd i skolen.

Som eksempler på manglende udfyldte felter i notaterne kan nævnes, at det i otte notater ikke er udfyldt, hvem der er tovholder, tre notater indeholder ikke "Barnets perspektiv", fire mangler "Forældrenes perspektiv", tre notater mangler at udfylde "Aftaler - hvem gør hvad? Hvornår og hvordan følges der op på effekten af indsatserne?", tre notater mangler at udfylde "Mål for teamets pædagogisk-didaktiske indsatser", fem mangler "Status for mål på barnet/gruppen", seks mangler "Status på mål for teamets arbejde", og fem mangler at udfylde "Konklusion".

Sammenholdes indholdet af i de forskellige notatark med vejledningen til udfyldelsen af arket, ses det ligeledes, at en stor del af de fremsendte pædagogiske notater ikke er blevet udfyldt i overensstemmelse med vejledningen. Som eksempler kan nævnes et ark, hvor der i feltet "Mål for teamets pædagogiske og didaktiske indsatser" alene er anført, "Vi justerer gennem arbejds møder bl.a.". I et andet pædagogisk notat er der i dette felt anført, at "Vi har øje for eleven og runder ham og tilbyder ham hjælp. Vi forsøger at skabe trygge rammer i forhold til valg af makker i arbejdet". Det fremgår bl.a. af vejledningen til dette felt, at "For at sikre, at de mål, I opstiller for jer som team, også matcher den læring/udvikling, I ønsker for barnet/gruppen, skal I kunne svare på: Hvordan forventer vi, at vores/teamets ene mål vil hjælpe barnet/gruppen. Det sættes i reference til målet for barnet/gruppen."

For så vidt angår feltet "Barnets perspektiv", fremgår det af vejledningen til udfyldelsen af arket, at de spørgsmål, der skal besvares, bl.a. er: "Hvordan oplever barnet/gruppen egen situation fagligt/socialt" og "Hvad er barnet/gruppens egne løsningsforslag fagligt/socialt". Som eksempler på skolernes udfyldning af feltet, kan det nævnes, at det af ét pædagogisk notat fremgår, at "XX-elev har været fraværende de seneste måneder, hvorfor dette ikke har været muligt". Efterfølgende henvises der overordnet til tidligere samtaler med eleven og hendes forældre, men elevens/barnets nuværende perspektiv er slet ikke inddraget. Et andet notat henviser til en samtale med eleven fra marts 2023, men oplyser samtidig, at der de to efterfølgende gange, hvor der er fulgt op i det pædagogiske notat i henholdsvis august og december, ikke er afholdt yderligere samtaler. Dette på trods af, at eleven på disse tidspunkter slet ikke er inde i klasselokalet og kun er en enkelt time i skole. I et tredje notat fremgår det, at "[d]et har ikke været muligt at nå at foretage et børneinterview. Derfor beskrives perspektiv ud fra, hvad han har delt med sine forældre, samt de handlinger, som der er blevet observeret, når han er i skole." Et større antal af de fremsendte notater, beskæftiger sig desuden ikke med, hvad elevens egne løsningsforslag er.

Borgerrådgiveren kan ikke vurdere, om de indsatser, der er igangsat for at få eleverne tilbage i skole, er 'de rigtige' indsatser i den forstand, at de bedst muligt hjælper barnet med dets udfordringer, da Borgerrådgiveren i størstedelen af sagerne alene har modtaget et enkeltstående pædagogisk notat, som i flere tilfælde ikke er udfyldt fyldestgørende, og denne vurdering i øvrigt er en pædagogisk faglig vurdering, som forudsætter et nærmere kendskab til barnet. I nogle af sagerne ses dog, at der slet ikke er iværksat



støtte/indsatser i undervisningen. Som eksempel kan nævnes et barn, der efter sommerferien slet ikke møder i skole. Skolen har – efter det oplyste – inden da ikke iværksat indsatser. I yderligere to af sagerne fremgår det, at det eneste tiltag i Børne- og Ungdomsforvaltningens regi, der er gjort, er reduceret skema.

De indsatser, som særligt ses nævnt og afprøvet i de fremsendte pædagogiske notater, er reduceret skema, forsøg på at gøre dagene mere forudsigelige, pauserum/-grupper, at barnet har en plan A og B, samt skærmning, f.eks. ved at barnet har en fast siddeplads i klasselokalet tæt på væg eller klasselærer. Enkelte børn ses at have været i en form for mestringsforløb, f.eks. er Mind My Mind nævnt i en enkelt handleplan.

Ud af de i alt 17 forskellige elever, hvor det fremgår af det fremsendte materiale, at der er tale om en skolevægringsproblematik, ses det kun i to af sagerne, at tiltagende har haft en positiv effekt på barnet. I yderligere en sag ses dog, at tiltag har en positiv effekt i forhold til barnets fravær, men at der fortsat er udfordring med udadreagerende adfærd.

I den ene af de to sager, hvor der beskrives en positiv udvikling, fremgår det, at "Der er kun en lille progression at spore da [elev] er gået fra at være helt ude af skolen i mere end en måned til nu at have succes med at komme afsted og møde op flere dage på en uge. Fremmøde er dog stadig meget svingende og hans faglige deltagelse er ikke et krav, men en mulighed når lysten eller motivationen er der. [...] Forældrene fortæller, at de føler sig godt hjulpet af skolen samt af støtteindsatsen, men at de også oplever følelsen af at det kører lidt i ring, og at der på trods af en lille progression fortsat ikke er de store forandringer at spore."

I den anden sag, fremgår det, at skolen generelt ser en elev i voksende trivsel: "Vi ser en [elev] som smiler og virker til at være i stigende trivsel. Forældrene og [elev] selv fortæller også at det går bedre". Det er i denne sag særligt værd at bemærke, at der sker en tidlig indsats, forstået på den måde, at eleven fortsat er i skole, men har udfordringer med at møde ind til et særligt fag, som foregår i et faglokale. Det fremgår ligeledes, at skolen har et godt og tæt samarbejde med forældrene, og at det er skolens opfattelse, at forældrene er gode til at støtte eleven. De indsatser, der bl.a. iværksættes, er samtaler med PPR-psykolog, pauser, at en lærer følger eleven til det fag, eleven har svært ved at deltage i, og at eleven ikke spørges, og at der ikke stilles krav om fremlæggelser. I samarbejde med forældrene er der også et stort fokus på elevens behov for pauser, planlægning og opladning derhjemme. Det er ligeledes værd at bemærke, at dette notat indeholder en udførlig beskrivelse af barnets perspektiv, herunder en beskrivelse af i hvilke skolesituationer eleven føler sig presset, og at der ses en nær sammenhæng med hvilke tiltag og indsatser, skolen har iværksat for at imødekomme elevens behov.

For så vidt angår ét af de børn, hvor der ikke ses en positiv udvikling, og hvor Borgerrådgiveren både har modtaget et pædagogisk notat samt et statusark, ses det, at eleven har været i mistrivsel fra 1.-3. klasse. Der har været afprøvet mange forskellige tiltag såsom struktur og forudsigelighed, hjælp i frikvarterer og med relationer til de andre børn, pauser og ro i løbet af dagen, ekstra voksenstøtte, at møde ind i skolens specialtilbud, sparring med kompetencecenter m.m. Det fremgår af det pædagogiske notat, at "[elev] er ikke i skole, og har ikke været det i de seneste par måneder," samt af statusarket, at "[elev] har til [forældre] givet udtryk for, at hun ikke kan se meningen med livet længere, og ikke har noget ønske om legeaftaler eller andre sociale relationer." Sygeundervisning nævnes som måske relevant, når eleven får det bedre, men først da eleven går i 3. klasse, selvom eleven bl.a. i 2. klasse efter jul kun er i skole 2 ½ - 3 dage om ugen og i foråret kun 2 ½ dage.

I en anden sag har eleven kun været i skole en enkelt time om dagen i en længere periode. Det fremgår af det pædagogiske notat, at de indsatser, man har forsøgt, er pauseskema, morgenlæsning i fællesrum, korte morgenaflæveringer og mulighed for at være på biblioteket med en bog. Først da eleven slet ikke kan

møde ind i klasserummet, men i stedet sidder i et fællesrum, fremgår det, at der er "en fast støtte på". Det fremgår ikke, hvad der menes hermed. En af elevens forældre er ligeledes til stede den enkelte time, hvor eleven er i skole. Det fremgår af notatet, at elevens forældre udtrykker "frustration over sagsforløb, tempo, processer etc., og de har en oplevelse af et trægt system, som ikke har kunnet følge med i forhold til [barnets] hastige nedadgående trivsel".

*Det er Borgerrådgiverens overordnede vurdering, at der i en større del af sagerne ikke er et tilstrækkeligt fokus på sammenhængen mellem årsagen til elevens fravær og de indsatser, der forsøges anvendt for at afhjælpe det stigende fravær, at der ikke følges tilstrækkeligt op på virkningen af indsatserne, og at der sker for lidt, for sent i den forstand, at indsatserne i flere af sagerne reelt er utilstrækkelige til at få barnet tilbage i skole.*

### **Sygeundervisning**

Forvaltningen har i forhold til sygeundervisning oplyst, at de ikke har data på, i hvor mange sager vedrørende skolevægring, der iværksættes eller ansøges om sygeundervisning.

Af det fremsendte materiale for de 17 forskellige elever med skolevægringsproblematikker, kan det konstateres, at der alene er taget stilling til relevansen af sygeundervisning for tre elevers vedkommende.

I en af sagerne indebar dette, at der forsøgtes iværksættelse af sygeundervisning efter et helt års fravær. I et andet notat nævnes det, at det på et netværksmøde i januar 2024 aftales, at skolen søger om sygeundervisning. På dette tidspunkt har der været "stort set intet fremmøde" siden november 2023, og i marts 2023 fremgår det, at eleven allerede havde et fravær på 26 dage. I den sidste sag fremgår det, at der har været iværksat "hjemmeundervisning" i tre uger, men det fremgår ikke tydeligt, hvor længe eleven har været fraværende inden da.

*Borgerrådgiveren kan ikke med sikkerhed konstatere, i hvor mange af de fremsendte sager det havde været et krav, at der var blevet iværksat sygeundervisning, eller at mulighederne for sygeundervisning i hvert fald var blevet drøftet, da materialet, forvaltningen har fremsendt for eleverne, er begrænset, og da Borgerrådgiveren ikke i alle sager kan se, hvor længe barnet har været fraværende fra skolen. Borgerrådgiveren kan heller ikke med sikkerhed konstatere, om der er iværksat sygeundervisning i flere af sagerne, eller om det har været overvejet og drøftet med forældrene, men ikke er noteret i det materiale, forvaltningen har fremsendt. Det er imidlertid Borgerrådgiverens vurdering, at sygeundervisning burde have været overvejet og drøftet med forældrene i flere af sagerne, end hvad der fremgår af de fremsendte notater, samt at sygeundervisning er blevet drøftet for sent i de sager, hvor det fremgår, at sygeundervisning har været overvejet.*

## 8. LITTERATUR

Social- og Boligstyrelsen (2024): Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær

Rambøll Management Consulting (2024): Model for samarbejde og indsatser til børn og unge med bekymrende skolefravær – Slutevaluering

Børns Vilkår (2020): Skolens tomme stole

Analyse & Tal (2021): Håndtering af bekymrende fravær i folkeskolen

Institut for Menneskerettigheder (2017): Retten til uddannelse: Når børn med handicap ikke går i skole

F. Skaaning Knage og D. Kousholt, (2023): Langvarigt bekymrende skolefravær. Pædagogisk indblik nr. 21, DPU, Aarhus Universitetsforlag

VIVE, Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, N. Kristensen, V. Jensen og F. Krassel (2020): Panelanalyse af Bekymrende skolefravær

Ankestyrelsen, Retssikkerhedsenheden (2023): Sektoransvarsprincippet ved problematisk skolefravær hos børn med handicap

## **9. BILAG**

Høringssvar fra Børne- og Ungdomsforvaltningen



## Forvaltningens bemærkninger til Borgerrådgiverens rapport "Håndtering af børns skolevægring"

Forvaltningen kvitterer for Borgerrådgiverens rapport "Håndtering af børns skolevægring".

Forvaltningen tager de faglige anbefalinger til efterretning, og bemærker, at Københavns Kommune arbejder med fravær som det er defineret i lovgivningen og beskrevet i:

'Vejledning til bekendtgørelse om elevers fravær fra undervisningen i folkeskolen' og 'Københavns Kommunes vejledning til notering og registrering af fravær'.

Fravær data følges systematisk i kommunens datasystem BUF LIS, hvor fravær følges både på elevniveau og skoleniveau. Fravær data drøftes i ledelsesstregen og i samarbejdet med skolesocialrådgivere på skolerne fra Socialforvaltningen, og det er i den kontinuerlige lokale dialog om indsatser både på skolen, i skolebestyrelserne og til skoleudviklingssamtalerne der har den rette effekt til at håndtere udfordringer med fravær, frem for centrale vejledninger.

I Københavns Kommune arbejder vi med en række indsatser, der alle relaterer sig til fravær og skolevægring. Med Budget25 er der netop afsat yderligere midler til en række lokale indsatser i "Mangfoldige børnefællesskaber" og i forlængelse af beslutningen om en trivselsstrategi er der ligeledes afsat midler til indsatser på tværs af Børne- og Ungdomsforvaltningen og Socialforvaltningen. De nye indsatser skal kobles til- og forstærke eksisterende indsatser.

21-11-2024

Sagsnummer i F2  
2024 - 22199

Dokumentnummer i F2  
6598438

Sagsnummer i eDoc

Sagsbehandler  
Amanda Skovgård Olsen



Til Københavns Kommunes syv forvaltninger

Brev og afklarende notat eftersendes til orientering til Borgerrådgiverudvalget

## Afsluttende brev om Digital Post i relation til virksomheder

Borgerrådgiveren har på baggrund af en henvendelse fra en virksomhed foretaget en afklaring af konkrete udfordringer i virksomheders digitale kommunikation med kommunen.

Borgerrådgiveren henviser til afklarende notat om Digital post i relation til virksomheder af 14. november 2024.

Borgerrådgiveren har siden 2018 haft flere sager om Digital Post og har modtaget tilbagemeldinger fra forvaltningerne om forskellige initiativer, som ikke ses at have løst udfordringerne endnu.

Det spørgsmål, de konkrete udfordringer rejser i dag, er, om kommunen lever op til sin vision om, at "Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere" (Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027), og om kommunen gør det tilstrækkelig nemt for virksomheder at kommunikere digitalt med kommunen.

Forvaltningernes svar i den aktuelle sag har givet Borgerrådgiveren anledning til at komme med bemærkninger, men Borgerrådgiveren har besluttet ikke at gå videre med et tilsyn. Dette uanset, at Borgerrådgiveren tidligere har konstateret og italesat samme udfordringer og konsekvenserne i tilsyn, og selvom kommunen tidligere, som opfølgning på disse tilsyn, har oplyst at have planer for at imødegå udfordringerne.

Baggrunden for ikke at iværksætte yderligere er, at kommunen ikke umiddelbart ses at overtræde lovgivningen, men at det alene er et spørgsmål om serviceniveau, efterlevelse af principper for god forvaltningsskik og den politisk fastsatte ramme for området, herunder at det f.eks. fortsat kun er godt en ud af ti virksomheder, der har

18. november 2024

Sagsnr.  
2024-0283030

Dokumentnr.  
2024-0283030-15

Borgerrådgiveren  
Tietgensgade 31A, 1. sal  
1704 København V

Telefon  
3366 1400

[www.kk.dk/borgerradgiveren](http://www.kk.dk/borgerradgiveren)

mulighed for at besvare den konkrete post fra kommunen direkte og på den måde uden videre har mulighed for at bidrage med oplysninger, stille spørgsmål mv. til kommunen.

Borgerrådgiveren finder, at det i sidste ende må være op til det politiske niveau at beslutte, om området skal prioriteres yderligere. Borgerrådgiveren foretager derfor ikke yderligere på det foreliggende grundlag ud over at orientere Borgerrådgiverudvalget om sagen.

Borgerrådgiveren står naturligvis til rådighed, hvis der er spørgsmål.

Venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Johan Busse', written in a cursive style.

Johan Busse  
Borgerrådgiver



## Afklarende notat om Digital Post i relation til virksomheder

Borgerrådgiveren blev på baggrund af en konkret henvendelse fra en virksomhed opmærksom på, at det generelt kan være en udfordring for kommunens virksomheder at finde rette modtager i kommunen ved besvarelse og afsendelse af Digital Post.

Formålet med notatet er at afklare konkrete udfordringer i virksomheders digitale kommunikation med kommunen og behovet for et eventuelt tilsyn. Notat suppleres af afsluttende brev til kommunens forvaltninger af 14. november 2024.

### Indhold

Den konkrete virksomheds udfordringer.....	2
Kort om Borgerrådgiverens tidligere tilsyn på området.....	3
Spørgsmål til forvaltningerne, svar og bemærkninger.....	4
Hvad har Borgerrådgiverens henvendelse givet anledning til? .....	7
Afsluttende bemærkninger .....	8
Bilag - Forvaltningernes svar på spørgsmål fra VSDK .....	8

### Den konkrete virksomheds udfordringer

Posten fra kommunen var i det konkrete tilfælde ikke sat op med besvar mulighed for virksomheden, og det betød, at virksomheden i stedet for at kunne besvare posten skulle oprette en ny post. En ny post kræver en modtager, og her orienterede virksomheden sig naturligt i den post, der var modtaget fra kommunen. Den konkrete enhed kunne ikke søges frem under Københavns Kommune, og heller ikke forvaltningen kunne søges frem.

Virksomheden dokumenterede i henvendelsen til Borgerrådgiveren, hvordan det så ud, når de i e-Boks via cvr-nummer forsøgte at finde rette enhed i kommunen. Her fremgik det, at virksomheden ved valg af Københavns Kommune som myndighed havde mulighed for at vælge "Forvaltninger - Skriv til en af Københavns Kommunes syv forvaltninger". Herunder var der 5 (og ikke 7) mulige valg. Økonomiforvaltningen, som virksomheden konkret skulle have fat i, og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen optrådte ikke.

Virksomheden havde dermed ikke mulighed for at kontakte hverken den relevante enhed i kommunen eller selve fagforvaltningen via Digital Post.

18. november 2024

Sagsnummer  
2024-0283030

Dokumentnummer  
2024-0283030-16

Sagsbehandler  
Anne Breining Reinecke

Borgerrådgiveren  
Tietgensgade 31A, 1. sal  
1704 København V

Telefon  
3366 1400

[www.kk.dk/borgerradgiveren](http://www.kk.dk/borgerradgiveren)



Borgerrådgiveren er bekendt med, at Digital Post til borgere og virksomheder kan tilgås via flere forskellige platformene (borger.dk/Virk, Digital Post-appen, e-Boks og mit.dk), og også at kommunens kontakthierarki vises forskelligt platformene imellem.

I det konkrete tilfælde anvendte virksomheden e-Boks som indgang. e-Boks som platform er godkendt af Digitaliseringsstyrelsen til at vise Digital Post fra offentlige myndigheder, og som kommune kan vi ikke diktere, hvilken indgang en borger eller virksomhed benytter.

Borgerrådgiveren konstaterede ved en test de samme forhold, som angives af virksomheden i den konkrete sag. Ved anvendelse af Virk, var der ikke de samme udfordringer, som beskrives og dokumenteres i den konkrete sag, idet det her er muligt at vælge Københavns Kommune som myndighed og fremsøge Økonomiforvaltningen under kategori. Dog optræder den konkrete enhed ("Center for Finans/Debitor"), virksomheden modtog post fra, ikke.

Det spørgsmål, de konkrete udfordringer rejser, er grundlæggende, om kommunen lever op til sin vision om, at "Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere" (Københavns Kommunens Digitaliseringsstrategi 2024- 2027), og om kommunen gør det tilstrækkelig nemt for virksomheder at kommunikere digitalt med kommunen.

Det fremgår af digitaliseringsstrategien, at kommunen vil "Arbejde mere systematisk med brugervenlig kommunikation og brugerrejser, så borgere og virksomheder oplever, at kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler er moderne, enkle og trygge".

Borgerrådgiveren har i tidligere tilsyn haft fokus på overskueligheden i kommunens digitale postløsninger og besvar-mulighed ved digital post fra kommunen. Læs mere om Borgerrådgiverens tidligere tilsyn nedenfor. Da den konkrete henvendelse vedrørte samme udfordringer, ønskede Borgerrådgiveren at afklare, hvorvidt kommunen er bekendt med de fortsatte udfordringer, det kan være forbundet med, når en virksomhed ønsker at besvare Digital Post fra kommunen/kommunikere digitalt med kommunen, og hvorvidt de initiativer, der blev iværksat på baggrund af de tidligere tilsyn, var de rette og tilstrækkelige.

Nedenfor er indledningsvist en kort opsummering af de to tilsyn, Borgerrådgiveren tidligere har afsluttet. Herefter følger forvaltningernes samlede besvarelse på de spørgsmål, Borgerrådgiveren har stillet til afklaring af de konkrete udfordringer samt Borgerrådgiverens bemærkninger til disse.

### **Kort om Borgerrådgiverens tidligere tilsyn på området**

Borgerrådgiveren har tidligere beskæftiget sig med den manglende mulighed for at besvare den digitale post fra kommunen direkte fra den post, der er modtaget (Afsluttende brev om besvar-mulighed i Digital Post fra kommunen (kk.dk)).

Af det afsluttende brev af 27. marts 2023 fremgår det, at Københavns Kommune vil igangsætte et arbejde for en ensartet praksis på området, og at dette arbejde vil foregå i regi af Koncern IT under Digital Post Drift- og Udviklings-Forum (DUF).

Borgerrådgiveren har desuden tidligere beskæftiget sig med problemstillingen med navngivningen af digitale indgange, hvor den navngivne enhed, man modtager post fra, ikke kan fremsøges som modtager af digital post (Rapport om overskuelighed i Digital Post-løsninger og Afsluttende brev om overskuelighed i Digital Post-løsninger)

I rapporten fremgår bl.a. følgende:

“Jeg bemærker i forhold til Økonomiforvaltningens svar om, at ‘Den synlige del af kontakthierarkiet på borger.dk er emnebaseret og derved immun over for ændringer i enhedsnavne i forvaltningsorganisationen’, at vi hos Borgerrådgiveren har haft konkrete sager, som netop illustrerer, at dette kan udgøre et problem i sig selv. Hvis en borger modtager et brev (brevpost eller Digital Post) står der kontaktoplysninger i brevets kolofon. Her er det kontaktoplysningerne på den pågældende enhed, som er afsender af brevet, der fremgår. Hvis borgeren ønsker at sende Digital Post til den pågældende enhed, kan det være vanskeligt for borgeren at finde frem til, hvilket emne der skal vælges, da kommunikationen i brevet ikke nødvendigvis (og formentlig som oftest ikke) siger noget om emnet i den forstand, som er fastsat i kontakthierarkiet.”

I det afsluttende brev af 12. oktober 2018 fremgår det bl.a., at:

“KFF [Kultur- og Fritidsforvaltningen] er opmærksomme på, at der er tilsvarende udfordringer i DP-hierarkiet på virk.dk, dog med omvendt fortegn, da der på virk.dk er for få postkasser at vælge imellem. Det er et indsatsområde, der tages højde for i et kommende projekt om Digital Post i regi af programmet om ‘Fremtidens digitale borgerkontakt’.”

Det var bl.a. på baggrund af disse tilbagemeldinger Borgerrådgiverens opfattelse, at der var iværksat initiativer til bedring af forholdene. Den aktuelle sag gav dog anledning til tvivl om, hvorvidt kommunen er bekendt med de fortsatte udfordringer for virksomheder, der ønsker at besvare digital post fra kommunen/kommunikere digitalt med kommunen, og om de iværksatte initiativer er tilstrækkelige.

### **Spørgsmål til forvaltningerne, svar og bemærkninger**

Borgerrådgiveren modtog den 18. september 2024 forvaltningernes samlede svar af 27. august 2024. Svarene er udarbejdet af Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation (VSDK) i Koncern IT.

Af svaret fremgår det, at:

“VSDK har rakt ud til Københavns kommunens (KK) syv forvaltninger med henblik på at få en status på forvaltningernes arbejde med Digital Post, herunder hvordan der arbejdes med Digital Post som led i Digitaliseringsstrategien 2024-2027. Brevet indeholder derfor også en oversigt over forvaltningernes svar på VSDK's spørgsmål.”

Nedenfor følger Borgerrådgiverens spørgsmål, forvaltningernes samlede besvarelse samt Borgerrådgiverens bemærkninger.

**Har kommunen igangsat arbejdet for en ensartet praksis for så vidt angår besvar-muligheden, og hvad er i givet fald besluttet og udført i denne forbindelse?**

“Digital Post drifts- og udviklingsforum (DUF), som består af Digital Post koordinatore fra de syv forvaltninger, har igangsat arbejdet med at etablere fælles retningslinjer for brugen af Digital Post på tværs af KK, herunder fælles retningslinjer for anvendelse - og mulighed for besvarelse af Digital Post. Arbejdet har endnu ikke resulteret i konkrete forandringer på besvar-mulighederne for virksomheder. Dette skyldes, at der siden løsningen blev fuldt idriftsat i sommeren 2023 har været fokus på udvikling af andre tiltag for at forbedre anvendelsen af Digital Post i KK. Etablering af fælles retningslinjer for besvar-muligheder vil blive inkluderet i roadmap for Digital Post 2025.

Alle forvaltninger har fokus på at forbedre muligheden for at sende besvarbar Digital Post og gør jævnligt it-leverandører opmærksomme på dette udviklingspotentiale, hvis det giver mening i forretningsmæssig sammenhæng. Statistik fra Digitaliseringsstyrelsen viser, at andelen af besvarbar Digital Post sendt fra KK er steget siden december 2023. Statistiken viser også, at andelen af besvarbar digital post til virksomheder er steget fra 5,75% (hele 2023) til 10,14% i første halvår af 2024 (Q1 og Q2 2024).

Digital Post til virksomheder bliver afsendt fra ti forskellige it-systemer på tværs af KK og bliver brugt til meget forskellige formål. 95% af besvarbar Digital Post sendes i dag via postsystemerne NGDP Gateway og OneTooX, og der er ikke noget teknisk til hinder for, at al Digital Post sendt gennem disse systemer gøres besvarbar, men der kan være forretningsmæssige hensyn, som får de enkelte forvaltninger til at fravælge muligheden. Andre systemer har tekniske begrænsninger, som medfører, at det ikke er muligt at sende besvarbar post.

Det er den enkelte forvaltning, som ejer de fagsystemer, der bruges til at sende Digital Post og dermed afgør, om det skal være muligt at besvare posten. Det medfører en naturligt differentieret anvendelse af Digital Post på tværs af de syv forvaltninger.”

Borgerrådgiveren har noteret sig, at arbejdet med fælles retningslinjer for brugen af Digital Post på tværs af kommunen – herunder fælles retningslinjer for anvendelse og mulighed for besvarelse af Digital Post – er igangsat – efter hvad Borgerrådgiveren må forstå – i 2023, men at arbejdet endnu ikke har ført til konkrete forandringer. Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at arbejdet vil blive prioriteret i 2025.

Borgerrådgiveren har noteret sig, at alle forvaltninger har fokus på at forbedre muligheden for at sende besvarbar digital post og jævnligt gør it-leverandører opmærksomme på dette udviklingspotentiale, hvis det giver mening i forretningsmæssig sammenhæng.

Borgerrådgiveren kvitterer for dette og vil meget gerne orienteres om, hvorvidt denne opmærksomhed og sådanne udviklingspotentialer har resulteret i ændringer – og i så fald hvilke systemer det vedrører.

Borgerrådgiveren finder det positivt, at kommunen gør brug af Digitaliseringsstyrelsens statistisk i forhold til andelen af Digital Post, der er besvarbar, da det gør det muligt at måle direkte på effekten af de fælles retningslinjer mv. Borgerrådgiveren bemærker dog i forhold til det oplyste om, at andelen af besvarbar post er steget – og at det i forhold til virksomheder er en stigning på ca. 75 % – at det fortsat kun er godt en ud af ti virksomheder, der har mulighed for at besvare den konkrete post fra kommunen direkte og på den måde uden videre har mulighed for at bidrage med oplysninger, stille spørgsmål mv. til kommunen.

Af det samlede svar fremgår desuden følgende:

“Digital Post DUF har desuden repræsentanter i arbejdsgrupper, der er nedsat af Digitaliseringsstyrelsen og kan på den måde adressere uhensigtsmæssigheder overfor styrelsen. Arbejdsgruppen har blandt andet haft fokus på, at der er seks forskellige platforme, som borgere og virksomheder kan sende Digital Post via, samt at platformene har hver sit design, og at deres muligheder for at fremsøge kontaktpunkter ikke fungerer optimalt. Deltagelse i relevante arbejdsgrupper og fora vil fortsætte, og Digital Post DUF tager bestik af Borgerrådgiverens henvendelse og har til hensigt at drøfte udfordringerne vedr. besvar-muligheder for virksomheder i disse arbejdsgrupper/fora. Alle erfaringer herfra vil fortsat blive delt med Digital Post DUF.”

Borgerrådgiveren finder det positivt, at Københavns Kommune deltager i faglige fora med vidensdeling i regi af Digitaliseringsstyrelsen. Det betyder dels, at vi som kommune er klædt godt på i forhold til viden om uhensigtsmæssigheder, generelle erfaringer mv. og desuden, at vi som landets største kommune kan byde ind med egne erfaringer, kompetence mv.

**Har kommunen mulighed for og aktuelle planer om, at forbedre virksomheders muligheder for at finde rette indgang via de forskellige platforme (borger.dk/Virk, Digital Post-appen, e-Boks og mit.dk), herunder den konstaterede udfordring på Virk?**

Forvaltningernes samlede overordnede besvarelse lyder således:

“Digital Post DUF er optaget af at sikre, at Digital Post er så let som muligt at anvende for alle brugere i kommunen. Aktuelt er Digital Post DUF i gang med at ensrette kontaktstrukturen, så den ligner opbygningen på KK’s hjemmeside for at øge brugervenligheden og for at få en ensartet struktur på adgangen for borgere og virksomheder i kommunen.

Som det fremgår af Borgerrådgiverens henvendelse, har en virksomhed beskrevet en udfordring i Digital Post: ‘Ved valg af Københavns Kommune som myndighed har man mulighed for at vælge ‘Forvaltninger – Skriv til en af Københavns Kommunes syv forvaltninger’. Foldes dette punkt ud, er der 5 (og ikke 7) mulige valg. Økonomiforvaltningen og Sundheds- og Omsorgsforvaltningen optræder ikke’.

Ensretning af kontaktstrukturen vil bidrage til at imødekomme denne problematik ved at forbedre både borgere og virksomheders muligheder for at finde den rette indgang til KK’s forvaltninger. Dette vil være muligt, da der fremover kun vil være én mulighed for at vælge

et kontaktpunkt for at kontakte en af kommunens forvaltninger. Dette vil gøre sig gældende på alle platforme, hvor man kan sende Digital Post. Fremover vil virksomheder derfor ikke møde kontaktpunkter med forældede beskrivelser.

Arbejdet med at ensrette kontaktstrukturen forventes afsluttet i 2024, men Digital Post DUF vil løbende genbesøge kontaktstrukturen for at sikre, at den er retvisende og inkluderer alle interessentgrupper."

Borgerrådgiveren finder overordnet ønsket om at ændre kontaktstrukturen for at øge brugervenligheden for borgere og virksomheder positivt, og har noteret sig, at dette arbejde er sat i gang.

Borgerrådgiveren har ligeledes noteret sig, at kontaktstrukturen, efter arbejdet er udført, løbende vil blive genbesøgt for at sikre, at den er retvisende og inkluderer alle interessentgrupper.

### **Har vedtagelsen af Digitaliseringsstrategi 2024-2027 givet anledning til eller vil den give anledning til tiltag, der kan forbedre virksomhedernes adgang til kommunen i forhold til de nævnte problemstillinger?**

Forvaltningernes samlede overordnede besvarelse lyder således:

"Digitaliseringsstrategi 2024-2027 har givet anledning til flere tiltag, som enten allerede er igangsat eller er planlagt til at starte i efteråret 2024.

Der arbejdes løbende på forbedring af brugervenligheden af Digital Post i VSDK i Koncern It i samarbejde med Digital Post Koordinatorer fra de syv forvaltninger. I 2023 er der bl.a. igangsat følgende tværgående initiativer:

- udrulning af meddelelsesformatet MeMo, som giver modtagere af Digital Post mulighed for at gemme aftaler, finde yderligere information eller drage nytte af andre actions, som er funktioner, modtageren selv kan udføre på den aktuelle platform.
- opdatering af direkte links til at skrive Digital Post til kommunen på KK's hjemmeside for at sikre, at de peger på et aktivt kontaktpunkt. Der har i den forbindelse været dialog med det koordinerende webforum, som stod for opdatering af KK's hjemmeside for at sikre ensretning.
- Sigende navngivning af kontaktpunkter på hjemmesiden inkl. hjælpetekster med gode søgeord. Dette vil øge sandsynligheden for, at borgere og virksomheder kan finde det rette kontaktpunkt.

Digital Post DUF har derudover fire tiltag på sit roadmap for 2024, som er: 1) Forbedring af kontaktstruktur - i gang, 2) MeMo - i gang, 3) Web-tilgængelighed - efterår 2024, 4) Navngivning af Digital Post - efterår 2024."

Borgerrådgiveren har noteret sig det oplyste, herunder at punkterne 3 og 4 omfatter forhold, som Borgerrådgiveren er opmærksom på grundet henvendelser fra bl.a. interesseorganisationer og vidensindsamling i øvrigt. Borgerrådgiveren finder på den baggrund de nævnte tiltag særdeles relevante.

### Hvad har Borgerrådsgiverens henvendelse givet anledning til?

Borgerrådsgiveren bad forvaltningerne om oplysning om, hvad henvendelsen fra Borgerrådsgiveren gav anledning til. Opsamlende i forhold til status for arbejdet med Digital Post oplyser VSDK følgende:

“Borgerrådsgiverens henvendelse har givet anledning til:

1. At øge fokus på virksomheders mulighed for at besvare Digital Post i KK.
2. Mere systematisk opsamling på, hvad der tidligere har været rejst af problemstillinger ifm. implementeringsindsatsen, som vi skal sikre overleveres til den nuværende driftsorganisation, så vi sikrer, at vi har fokus på de områder, som skaber mest værdi for borgere og virksomheder i KK.

Forvaltningerne følger det arbejde, som er sat i gang i Digital Post DUF, og alle syv forvaltninger har fokus på, at KK's digitale løsninger skal være brugervenlige og trygge at anvende. Der arbejdes målrettet med indsats i alle forvaltninger for at implementere løsninger og praksisser for at sikre nem adgang til kommunen for alle.”

Borgerrådsgiveren har noteret sig det oplyste om et øget fokus på virksomheders mulighed for at besvare Digital Post fra kommunen og en mere systematisk opsamling på, hvad der tidligere har været rejst af problemstillinger samt overlevering til den nuværende driftsorganisation.

Borgerrådsgiveren kvitterer for den åbenhed, der ligger i erkendelsen af, at der skal foretages mere systematisk opfølgning på konstaterede problemer, så gode initiativer og planlagt eller igangsat opfølgning ikke strandes uden at føre til de generelle forbedringer, de har potentiale til.

Borgerrådsgiveren er ikke i tvivl om, at kompetencerne til at optimere og implementere løsninger og praksisser, der sikrer lettere adgang til kommunen via Digital Post, er til stede, ligesom Borgerrådsgiveren ikke er i tvivl om, at viljen til at levere gode og brugervenlige løsninger er der.

En mulig udfordring, som Borgerrådsgiveren forstår det, er bl.a., når/hvis opgaver og ansvar flytter enhed eller forvaltning, og at der dermed er risiko for videnstab og måske også anden prioritering, som betyder, at det, der var i støbeskeen, ikke nødvendigvis effektueres eller prioriteres med samme styrke.

Borgerrådsgiveren kvitterer generelt for tilbagemeldingen, hvoraf det – som forventet – fremgår, at der er fokus på de områder, som skaber mest værdi for borgere og virksomheder, og at der i alle forvaltninger arbejdes målrettet for at implementere løsninger og praksisser, som sikrer nem adgang til kommunen for alle.

### Afsluttende bemærkninger

Det er ud fra det oplyste Borgerrådsgiverens vurdering, at kommunen i forhold til de rejste spørgsmål, såfremt indsatsene iværksættes og realiseres, gør en relevant indsats, som bidrager til efterlevelse af visionen om, at “Kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige og understøtte sammenhængende opgaveløsning for borgere, virksomheder og medarbejdere” (Københavns Kommunes Digitaliseringsstrategi 2024-2027).

Borgerrådgiveren er desuden bekendt med, at Videnscenter for Sikker Digital Kommunikation (VSDK) i Koncern IT har sat flere ting i gang i forhold til Digital Post Roadmap 2025, og Borgerrådgiveren har bl.a. bemærket, at det fremgår af VSDK's dagsordenen for en workshop den 18. november 2024 i Digital Post drifts- og udviklingsforum (DUF) med repræsentanter fra alle forvaltninger, at punkter vedrørende prioritering og commitment i forhold til opgaven skal drøftes.

Borgerrådgiveren foretager ikke yderligere for nuværende, men følger området og vil selvfølgelig, såfremt henvendelser fra borgere og virksomheder giver anledning til det, kontakte forvaltningerne med henblik på i størst mulig udstrækning at viderebringe og benytte den feedback, vi får fra borgere og virksomheder, til at skabe forbedringer konkret og generelt.

Det stemmer også godt overens med det anførte i digitaliseringsstrategien om, at kommunen vil "Arbejde mere systematisk med brugervenlig kommunikation og brugerrejser, så borgere og virksomheder oplever, at kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler er moderne, enkle og trygge"

## **Bilag - Forvaltningernes svar på spørgsmål fra VSDK**

VSDK har på baggrund af Borgerrådgiverens henvendelse stillet de syv forvaltninger tre spørgsmål ud over de spørgsmål, Borgerrådgiveren selv har stillet. VSDK oplyser, at formålet med dette er at få en "samlet oversigt over de enkelte forvaltningers status på arbejdet med Digital Post samt indsigt i, hvordan man i forvaltningernes arbejder med Digital Post i lyset af Digitaliseringsstrategi 2024-2027."

Borgerrådgiveren takker for orienteringen og kvitterer for, at VSDK benytter Borgerrådgiverens henvendelse og opfølgningen på den som anledning til yderligere konkret opfølgning og afdækning. Borgerrådgiveren har orienteret sig i forvaltningernes svar, men forholder sig ikke konkret til dem i denne sammenhæng.

Skulle den enkelte forvaltning have et ønske om at sparre med Borgerrådgiveren i relation til det oplyste, er forvaltningerne velkomne til at henvende sig for nærmere aftale.

VSDK's spørgsmål til forvaltningerne lyder således:

1. "Er der igangsat konkrete tiltag ift. optimering af digital post i jeres forvaltning i relation til Digitaliseringsstrategien 2024-2027? Hvis ja - hvilke?"
2. "Er der i jeres forvaltning noget til hinder for, at der arbejdes på at sikre, at alle som udsender digital post til virksomheder også kan modtage svar via digital post fra virksomheder?"
3. "Er der i jeres forvaltning noget til hinder for, at der arbejdes på at sikre, at alle som udsender digital post til borgere også kan modtage svar via digital post fra borgere?"

Forvaltningernes svar er indsat nedenfor. VSDK bemærker, at SOF i deres svar har forholdt sig til Borgerrådgiverens spørgsmål og ikke VSDK's, da SOF har vurderet, at besvarelsen er dækkende i forhold til alle spørgsmålene.

Nedenfor følger de enkelte forvaltningers besvarelser, som de er viderefremidlet af VSDK.

## Økonomiforvaltningens svar

### Ad 1:

"Københavns Kommunes fælles Digitaliseringsstrategi sætter den overordnede retning på digitaliseringsområdet for 2024-2027 og udgør en fælles ramme for forvaltningernes handleplaner på området.

Det er i regi af strategien bl.a. besluttet, at kommunens digitale løsninger og kontaktkanaler skal være brugervenlige, trykke at bruge og understøtte sammenhængende opgaveløsning til gavn for borgere, virksomheder og medarbejdere. Som led i dette tænkes brugervenlighed og digital inklusion ind som et helt centralt parameter i arbejdet med og udviklingen af digitale løsninger. Der er besluttet et initiativ om Optimeret brug af kontaktkanaler, der skal give københavnere en bedre brugeroplevelse i deres kontakt med kommunen og frigøre ressourcer for kommunens medarbejdere. Det er op til hver enkelt forvaltning at omsætte initiativet til konkrete tiltag. Økonomiforvaltningen har i samarbejde med Teknik- og Miljøforvaltningen indtænkt borger- og virksomhedsvenlig anvendelse af Digital Post i et projekt vedr. en ny borgerhøringsportal, der forventes lanceret ultimo 2024."

### Ad 2:

"Økonomiforvaltningen som helhed kommunikerer i begrænset omfang med borgere og virksomheder via Digital Post. Ud af de fem koncernenheder har Koncernservice flest borger- og virksomhedsrettede opgaver (fx på betalingsområdet) og kommunikerer i løsningen af disse opgaver via Digital Post.

I det omfang Økonomiforvaltningen gør brug af Digital Post til virksomheder/borgere, sker det fra systemer, der giver mulighed for at til- eller fravælge besvar-mulighed for modtageren. Det er fx gennem kommunens Service Management-løsning (ServiceNow), ESDH-system (eDoc), betalingssystem (KMD Opus Debitor) og Outlook.

Økonomiforvaltningen følger indsatserne for brugen af Digital Post (samlet i "Roadmap 2024"), der er besluttet i det tværgående drifts- og udviklingsforum for Digital Post. Indsatserne har til formål at gøre den digitale og sikre post i Københavns Kommune mere strømlinet og borgervenlig, blandt andet ved at optimere kontaktstruktur og kontaktpunkter, så borgere og virksomheder lettere finder den rette modtager i kommunen."

### Ad 3:

"Svaret vedrørende Digital Post til og fra borgere er det samme som Digital Post til og fra virksomheder."



## Teknik- og Miljøforvaltningens svar

### Ad 1.

"I forvaltningen er KK Digitaliseringsstrategi omsat til en TMF-handleplan med fokus på "brugervenlighed og digital inklusion".

Konkret er borger – og virksomhedsvenlig anvendelsen af Digital Post indtænkt i projekt implementering af ny "Høringsportal", der efter planen lanceres ultimo 2024."

### Ad 2.

"Der er ikke tekniske forhindringer i at anvende den indbyggede svarfunktion i Digital Post. Anvendelse af svarfunktionen følger de processer som er sat op i de fagsystemer, som anvender Digital Post

De fagsystemer i TMF, som anvender Digital Post i TMF, er "Parkeringsystemer for afgifter", " Kirkegårdssystem" samt "Erhvervsportalen". De systemer vil henvise til borgervendte portaler, hvor den egentlige sagsbehandling finder sted.

For øvrige forsendelser via Digital Post følges de administrative arbejdsgange og KK-retningslinjer for anvendelse af Digital Post.

TMF har desuden etableret et kundeserviceteam, som har fokus på brugervenlighed og sikre, at adgange og kanaler til kommunen opleves gode for borgere og virksomheder. TMF har også iværksat initiativ, hvor brugerne eller virksomhederne efter endt sagsbehandling inden for "parkering", "affald", "kirkegårde" og "byggetilladelser" modtager spørgeskema for at måle brugerne oplevelser af den service, TMF har ydet herunder også dialogform."

### Ad 3.

"Der henvises til svaret ovenfor"

## Sundheds- og Omsorgsforvaltningens svar

### Ad 1.

"I forhold til Borgerrådgiverens bemærkning om, at Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) ikke fremgår ved søgning på eBoks, har SUF fået tilrettet kontaktstrukturen for virksomheder, med virkning fra 2. september 2024, er muligt at vælge SUF som modtager i Digital Post. Det var en fejl, som beklages, og som nu er rettet.

Ud over ovennævnte fejlretning, er det for ordningsleverandører (Madservice, vask m.v.) muligt af anvende omsorgsjournalen (Cura) til kommunikation mellem leverandørerne, borgerne og det sundhedsfaglige personale.

For SUFs borgere er der åbnet en digital kanal i form af Borgerbooking, hvor den hyppige og vigtige dag-til-dag kommunikation om aftaler og ydelser kan foregå på en let og brugervenlig måde for borgere og sundhedsfagligt personale.

I SUFs omsorgsjournal (Cura) er der bl.a. i de udgående breve indsat vejledning om privatlivspolitikken i SUF. Der arbejdes på en løsning, så

borgerne i brevene får digitale kontaktoplysninger om den behandelende enhed.

Desuden er der i Cura indsat en borgervendt tekst i de udgående breve, så borgeren modtager den digitale post med en sigende tekst for forsendelsens indhold og ikke længere teksten 'Brev fra Kommunen'."

*Ad 2.*

"Der er ikke umiddelbart et behov for at kommunikere med eksisterende leverandører og virksomheder via Digital Post. SUFs kommunikation med leverandører under Frit Valg, sker via "sikker mail".

Borgerrådgiveren konstaterede, at SUF som forvaltning ikke kunne udsøges via eBoks. Dette er rettet og implementeret fra 2. september 2024, så det nu muligt, at nye leverandører og virksomheder kan udsøge forvaltningen via eBoks og CVR-nummer."

*Ad 3.*

"Nej, men i et tidligere svar til Borgerrådgiveren i januar 2023 vedrørende Digital Post netop til borgere, har SUF nævnt, at implementeringen af Digital Post i 2015, af kanalstrategiske grunde, medførte begrænsede svarmuligheder, da borgerhenvendelser hurtigere og billigere kunne løses på telefon, end ved skriftlig kommunikation. Det gælder til dels stadig, men der er selvsagt sket en del siden, og i service- og kanalstrategien for Københavns Kommune 2022-2025 er det en ambition altid at stille en digital løsning til rådighed for københavnere, så de kan betjene sig digitalt.

Borgerbooking er, som tidligere nævnt en yderst vigtig del af kommunikationen mellem borgere og det sundhedsfaglige personale både nu og fremover.

Omsorgsjournalen Cura har en løsning, som tilkøbsmulighed, hvor der kommunikeres digitalt med mulighed for retursvar. Løsningen er på nuværende tidspunkt ikke tilkøbt. En implementering vil kræve en større analyse af løsningens muligheder samt gennemgang af de eksisterende breve."

## Børne- og Ungdomsforvaltningens svar

*Ad 1.*

"BUF tilstræber, at digital post og øvrige digitale løsninger fungerer så optimalt som muligt, bl.a. ved at der, når behovet konstateres, oprettes direkte link, så virksomhedens medarbejder let kan finde den rigtige digitale indgang på kk.dk. Dette arbejde har stået på siden indførslen af digital post, og digitaliseringsstrategien har ikke medført nogen ændring af indsatsen."

*Ad 2.*

"Vedr. digital post til virksomheder: Enheder som kommunikerer med virksomheder (fx områdekontorerne og Privat Pasning), har i alle tilfælde et kontaktpunkt (kontor-postkasse i digital post), så virksomheden kan svare retur via digital post."

*Ad 3.*

"Vedr. digital post til borgere: Enheder, som har hyppig borgerkontakt (fx Pladsanvisningen, Sundhedsplejen, Børnetandplejen), har også egne kontaktpunkter, så der kan sendes digital post med mulighed for besvarelse til borgere. Mange enheder i BUF, fx daginstitutioner og skoler, som primært kommunikerer med brugerne/borgerne via Aula, og som derfor sjældent eller aldrig sender digital post, har ikke eget kontaktpunkt.

Disse enheder kan i praksis sende digital post, med mulighed for besvarelse, hvis der indgås aftale med forvaltningen om et modtagerkontaktpunkt. Der er dog endnu ikke konstateret et generelt behov, og BUF har derfor ikke for nuværende overvejelser om at udvide kontakt-hierarkiet."

## Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens svar

*Ad 1.*

"Nej, men BIF forholder sig løbende til den overordnede Digitaliserings-strategi. Det er KIT, som varetager rollen som tværgående forretningsejer i KK for Digital Post, og som har mulighed for at igangsætte fælles tiltag på tværs af Københavns Kommune.

BIF er sammen med de øvrige forvaltninger med i det tværgående Dokument og Udviklings Forum (DUF), som KIT er overordnet ansvarlig for på Digital Post området."

*Ad 2.*

"Det meste kommunikation i forvaltningen er hovedsageligt til og fra borgere. Fasit er det største fagsystem, som udsender breve til både borgere og virksomheder med automatisk retursvarsmulighed på alle forsendelser. Ca. 75 pct. af alle forvaltningens breve til borgere og virksomheder sendes via Fasit. Det kan oplyses, at der i maj måned blev udsendt i alt ca. 76.000 breve via Digital Post i Fasit, hvor langt hovedparten går til borgere, mens BIF modtog ca. 4.300 digitale retursvar.

Der er enkelte mindre afsendersystemer til borgere og virksomheder i BIF, som ikke har automatisk retur-svarsmulighed. Det er ikke altid relevant med retursvar på en del Digital Post breve, da de kan være masseforsendelser med f.eks. information om, at Jobcenteret holder lukket (fx under Corona) og ikke kræver svar fra modtageren. I BIF arbejder vi systematisk på at minimere brugen af disse systemer, så vi undgår, at der ikke er automatisk svarmulighed."

*Ad 3.*

"Der henvises til svaret ovenfor"

## Kultur- og Fritidsforvaltningen

*Ad 1.*

"Som led i det overordnede NgDP-projekt (Næste generation Digital Post – afsluttet sommeren 2023) blev flere tiltag, der relaterer sig til kommunens samlede digitaliseringsstrategi med dens fokus på brugervenlighed, iværksat i KFF.

I NgDP-projektet blev der vedtaget en retningslinje for hele KK for korrekt navngivning af Digital Post. I KFF har vi implementeret denne retningslinje på alle vores systemer med enkelte undtagelser. I forbindelse med denne implementering blev det også undersøgt, om borgere/virksomheder har mulighed for at besvare Digital Post, og, hvor det ikke var tilfældet, hvad der kan gøres for at ændre på dette. Det er et område, der stadig er fokus på.

På baggrund af Digitaliseringsstrategien 2024-2027 er der ikke i sig selv igangsat specifikke tiltag, der relaterer sig til Digital Post"

#### Ad 2.

"KFF er optaget af at sikre, at alle enheder, som udsender Digital Post til virksomheder såvel som til borgere, også kan modtage svar via Digital Post. Denne tekniske opsætning og praksis følges derfor som hovedregel.

KFF afviger dog fra denne hovedregel i en håndfuld systemer. De steder, hvor der således ikke kan modtages svar via Digital Post, skyldes det enten

- (1) begrænsninger i de anvendte systemer, der fx ikke giver afsendende part mulighed for også at modtage Digital Post, eller ud fra
- (2) forretningsmæssige vurderinger, baseret på et ønske om at servicere bedst muligt. I disse tilfælde er der fx tale om erfaringer med, at systemet ikke adviserer sagsbehandleren om indkommen post, hvilket markant forøger risikoen for, at vigtige svar overses og ikke håndteres i tide. I disse sager henvises i stedet til andre henvendelsesmuligheder, hvor der er sikkerhed for, at svar fra virksomheder og borgere håndteres, og at sagsbehandling sker som ønsket.

Uagtet hvilken af de to årsager, der forårsager hindringen, arbejder KFF målrettet på at implementere løsninger og praksisser, der imødekommer ønsket om som virksomhed og borger at kunne besvare modtaget Digital Post fra KFF i den benyttede visningsklient, f.eks. eBoks. Således gøres leverandører jævnlige opmærksomme på dette udviklingsønske, da det i sidste ende også vil være til gavn for samtlige myndigheder, der benytter det pågældende system."

#### Ad 3.

"Der henvises til svaret ovenfor"

## Socialforvaltningens svar

#### Ad 1.

"Siden implementeringen af Ny Generation Digital Post, har SOF haft en strategi om, at alle breve i videst muligt omfang skal være besvarebare via besvar-muligheden, så borgere og virksomheder kan besvare henvendelser fra Socialforvaltningen.

Vi sender primært digital post via vores fagsystemer DOMUS og DUBU.

I DOMUS har man kunnet vælge besvar-bar på sin digitale post siden Q4 2023, således at sagsbehandleren manuelt skal tilvælge det.

Vi har på given foranledning undersøgt, hvor mange af vores besvarelser i DOMUS fra 1. jan.-1. juli 2024, der har benyttet besvar-bar aktivt, og der er ca. 1/3 af forsendelserne fra DOMUS, hvor man har benyttet sig af muligheden. På baggrund af det resultat vil DOMUS-teamet i Digitalisering planlægge en kampagne for at oplyse om muligheden og fordelene ved at sætte besvar-bar på digital post.

I DUBU (som drives af KOMBIT) kan man sende digital post, men det er pt. ikke muligt at vælge besvar-bar. Dette forventes at være implementeret ved udgangen af Q1 2025.

*Ad 2.*

"SOF henviser her til det fælles udarbejdede svar."

*Ad 3.*

"SOF henviser her til det fælles udarbejdede svar."



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

## Høring vedr. oplysningspligt som betingelse for frigivelse af ressourceforløbsydelse

Borgerrådgiveren modtog den 10. oktober 2024 en henvendelse fra en borger, der klagede over, at han hver måned skal oplyse Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen om, hvorvidt han har indtægt fra Gramex og/eller Koda, før udbetaling af hans ressourceforløbsydelse kan ske. Dette til trods for, at han efter det oplyste har modtaget rettighedsmidler en til to gange det seneste år.

Den 31. oktober 2024 modtog Borgerrådgiveren en kopi af forvaltningens svar til borgeren jf. forvaltningens sagsnummer: RES-N6AHE0. Svaret giver anledning til, at Borgerrådgiveren hermed anmoder om oplysninger i forhold til Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens generelle praksis på området, idet Borgerrådgiveren også er bekendt med en tilsvarende sag, hvor udbetaling af ressourceforløbsydelsen er gjort betinget af en løbende oplysningspligt fastsat af forvaltningen uanset, om der er indtægter at indberette.

Forvaltningen henviser i det nævnte svar af 31. oktober 2024 blandt andet til retssikkerhedslovens § 11 og Ankestyrelsens principafgørelse 101-17, som derfor er omdrejningspunkterne for denne høring.

Det fremgår af retssikkerhedslovens § 11 herunder særligt stk. 2, at "Personer, der får hjælp, har pligt til at oplyse om ændringer, der kan have betydning for hjælpen." (LBK nr 261 af 13/03/2024). Bestemmelsen pålægger borgeren oplysningspligt, hvis der er ændringer (f.eks. i form af indkomst), som kan have betydning for hjælpen, men ikke hvis der ikke er sådanne ændringer, og der ses heller ikke at give hjemmel for kommunen til at stille et sådant krav.

18. november 2024

Sagsnr.  
2024-0401079

Dokumentnr.  
2024-0401079-1

Sagsbehandler  
Aya Lund

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.  
1704 København V

EAN nummer  
5798009800053

Borgerrådgiverens umiddelbare forståelse af principafgørelse 101-17 er, at den omhandler situationer med dobbeltforsørgelse, og at principafgørelsens indhold ikke kan anvendes som hjemmel for at tilbageholde og/eller gøre udbetaling af ressourceforløbsydelse betinget af, at en borger oplyser på månedlig basis, om han/hun har indtægt. Dette ifølge Borgerrådgiverens forståelse heller ikke i tilfælde, hvor borgeren en eller flere gange ikke har opfyldt sin oplysningspligt. Telefoniske drøftelser med Ankestyrelsen har ikke afkræftet denne forståelse af principafgørelsen.

Af forvaltningens brev af 31. oktober 2024 fremgår imidlertid en anden forståelse af retssikkerhedslovens § 11 og principafgørelse 101-17, forvaltningen skriver således følgende:

“Borger ringer og er meget frustreret over, at han (...) skal ringe ind hver måned for en indtægt han får årligt og ikke engang hvert år.

(...)

Du er i breve af 13. december 2023, 10., 11., 17. og 24. oktober 2024 blevet vejledt om din oplysningspligt og om at du skal kontakte os i slutningen hver måned og orientere os om du har haft indtægt eller ikke haft indtægt og at beregning og udbetaling af din ressourceforløbsydelse er betinget af at du kontakter os. Du er vejledt om at du ikke behøver at ringe og om at du sagtens kan kontakte os på en anden måde.

(...)

Ifølge Ankestyrelsens princip afgørelse 101-17 skal en indtægt modregnes i samme måned som den er udbetalt. Vi kan der for ikke være vente med at modregne indtægten i din ressourceforløbsydelse måneden efter.

(...)

Du spørger om hvordan du skal give os besked, hvis du er på ferie. Du kan give f.eks. et familiemedlem, en ven, kontaktperson eller lignende fuldmagt til at kontakte os på vegne af dig.”

Forvaltningen bedes bekræfte, om forvaltningen er enig i Borgerrådgiverens umiddelbare opfattelse, som gengivet ovenfor, at der ikke er hjemmel til at tilbageholde forsørgelsesydelse, som der ser ud til at være praksis for. Såfremt forvaltningen ikke er enig, bedes forvaltningen begrunde dette nærmere.

Forvaltningen bedes i begge tilfælde oplyse, hvor mange borgere der er i en lignende situation som i den konkrete klagesag, samt hvad denne høring giver anledning til.

Borgerrådgiveren beder om at modtage forvaltningens svar inden to uger fra dags dato.

Borgerrådgiveren henviser desuden til Borgerrådgiverens procedure for konkrete egen drift-undersøgelser.

Borgerrådgiveren tager stilling til, om der skal iværksættes en nærmere undersøgelse fra Borgerrådgiverens side, når forvaltningens svar er modtaget.

Hvis forvaltningen vender tilbage pr. e-mail, beder Borgerrådgiveren om, at den sendes til: borgerraadgiveren@kk.dk med angivelse af Borgerrådgiverens sagsnummer 2024-0401079.

Borgerrådgiveren står naturligvis til rådighed, hvis der er spørgsmål.

Venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



Aya Lund  
Jurist





Socialforvaltning

## Afslutning af sag om Socialforvaltningens politianmeldelse af borger for digital chikane

Borgerrådgiveren blev i forbindelse med behandling af en konkret sag opmærksom på, at Socialforvaltningen har anmeldt en borger for digital chikane til Københavns Politi. Borgerrådgiveren bad derfor ved brev af 9. oktober 2024 Socialforvaltningen om at besvare nogle afklarende spørgsmål. Formålet med høringsen var at undersøge, om Socialforvaltningen havde fastsat nogle generelle retningslinjer og procedurer på området som sikrer en betryggende og ensartet behandling af kommunens borgere og deres retssikkerhed i den forbindelse.

Socialforvaltningen besvarede Borgerrådgiverens henvendelse i brev af 10. november 2024. Det fremgår af Socialforvaltningens besvarelse, at forvaltningen er opmærksom på Københavns Kommunes politik og retningslinjer vedr. vold, trusler, chikane, seksuel chikane, mobning mv. (krænkende adfærd), hvoraf det fremgår, hvad digital chikane er, og hvordan den enkelte arbejdsplads generelt skal forebygge og håndtere episoder med digital chikane mv.

Socialforvaltningen oplyser desuden, at forvaltningen følger retningslinjerne i Arbejdsmiljø Københavns vejledning "*Guide til at forebygge og håndtere digital chikane*", og at forvaltningen har udmøntet guiden i en lokal vejledning som indeholder en række konkrete anvisninger for bl.a. hvordan Socialforvaltningens ledere skal håndtere chikane fra eksterne parter (borgere, pårørende og samarbejdspartnere).

De samlede oplysninger giver på det foreliggende grundlag ikke anledning til yderligere, og sagen hos Borgerrådgiveren vil derfor blive afsluttet.

Ved henvendelse om sagen bedes henvist til Borgerrådgiverens sagsnummer 2024-0283489.

20. november 2024

Sagsnr.  
2024-0283489

Dokumentnr.  
2024-0283489-8

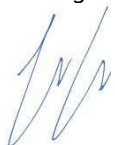
Sagsbehandler  
Mohammad Al-Badry

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.  
1704 København V

EAN nummer  
5798009800053

Venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. Busse'.

Johan Busse  
Borgerrådgiver

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Mohammad Al-Badry'.

Mohammad Al-Badry  
Jurist