Allerød Kommune

BORGERRÅDGIVERENS ÅRSBERETNING

2025



INDHOLD

Indledning ... 3
Opfølgning på tidligere års punkter ... 4
Travlhed hos borgerrådgiveren ... 4
Magtanvendelse i skoler og dagtilbud ... 5
Vejledningspligt ... 6
Tabt arbejdsfortjeneste ... 8
Klage over borgerrådgiveren ... 9
Skolevægring og sygeundervisning ... 10
Borger, kommune og tredjepart ... 13
Afgørelsestidspunkt og skriftlighed ... 14
AI ... 15
Statistik ... 16

Indledning

Velkommen til borgerrådgiverens årsberetning for 2025

Året har for mit vedkommende budt på en fortsættelse af en række komplekse sager, som løbende kræver ny opmærksomhed.

Jeg har modtaget mange nye henvendelser i 2025, men kan ligesom forrige år konstatere, at disse er spredt pænt over sagsområder og problemstillinger. Det ser jeg som en positiv ting.

I min optik er jeg både sat i verden for at løse konkrete sager, som volder problemer for enkelte borgere, men også for at være opmærksom på, om fejl eller andre udfordringer går igen i flere sager på samme område. I sådanne tilfælde ser jeg det som min opgave at gøre forvaltningen opmærksom på situationen, med henblik på at se på tilretning af arbejdsgange, ændring af praksis, m.v.

Det eneste område, hvor jeg er blevet opmærksom på en mulig, gennemgående fejl, er tabt arbejdsfortjeneste. Jeg beskrev i sidste års årsberetning, hvordan jeg var blevet opmærksom på en fejl i Social- og Boligministeriets vejledning til Barnets Lov om tabt arbejdsfortjeneste. Jeg har fulgt op på denne fejl og har i den forbindelse kontaktet forvaltningen for at undersøge, om fejlen også findes i sagsbehandlingen.

Jeg har ikke udtalt kritik af Allerød kommune i 2025, og derfor findes der ingen kritiksager i denne årsberetning. Beretningen indeholder to anbefalinger - én om sygeundervisning i sager om skolevægring, og en om brugen af AI i sagsbehandling.

På baggrund af opfordringer fra lokalpolitikere i både Allerød og Hørsholm Kommune i forbindelse med sidste års årsberetninger i de to kommuner, har jeg i år inkluderet et afsnit i denne årsberetning, hvor jeg gennemgår status på anbefalinger, problemstillinger m.v, som jeg tidligere har peget på. Jeg har i dette afsnit valgt at fokusere på særligt vigtige eller gennemgående problemstillinger.

Jeg ser frem til at fortsætte det gode samarbejde med forvaltningen i Allerød i 2026.

med venlig hilsen

Mads Juel Thorup

Borgerrådgiver, Allerød Kommune

Opfølgning på tidligere års punkter

Travlhed hos borgerrådgiveren

Jeg beskrev i sidste års årsberetning, hvordan en øget mængde henvendelser, sammen med en række komplekse sager, som løb over flere år, betød, at jeg havde længere svartid end normalt.

Status for 2025 har været, at jeg fortsat har haft mange henvendelser, heraf flere komplekse, som har taget en stor andel af min tid. Jeg beskrev i årsberetningen for 2024, hvordan jeg ville forsøge at mindske svartiden og sagsbehandlingstiden hos mig.

Jeg har fast telefontid for borgere i Allerød mellem kl. 10-15 om mandagen og 12-17 om torsdagen. Jeg forsøger altid at tage telefonen, når borgerne ringer, men nogle gange kan jeg være forhindret, hvis jeg fx sidder til møde med forvaltningen eller er i gang med at hjælpe en anden borger. Tidligere havde jeg en telefonsvarer tilknyttet mit telefonnummer. Jeg lukkede telefonsvareren sidste år, fordi min erfaring var, at jeg alligevel var nødt til at ringe tilbage til borgere, som efterlod besked, så jeg kunne få alle de oplysninger, jeg skulle bruge, for at kunne gå videre med deres sag.

Nogle borgere kontakter mig om flere emner samtidig. I de sager fokuserer jeg min tid på det eller de emner, hvor jeg mener, at der er bedst mulighed for, at jeg kan gøre en positiv forskel for borgeren. Hvis en borger ringer eller skriver om et emne, hvor jeg ikke mener, at jeg kan hjælpe, vil jeg selvfølgelig efter bedste evne henvise dem til den person eller institution, som jeg mener, kan hjælpe dem i stedet.

Selvom borgerrådgiveren ikke er en akut-funktion, modtager jeg med mellemrum akutte henvendelser. Det kan være sager om manglende huslejebetaling, manglende adgang til vigtig medicin, borgere som oplyser at være selvmordstruede eller lignende. Det er min opfattelse, at jeg i 2025 i det store hele er lykkedes med at behandle disse med den hastighed, der er nødvendig. Ofte vil en sådan akutbehandling fra min side først og fremmest bestå i at sikre, at en medarbejder, som har kompetencen til at yde støtte til borgeren, bliver opmærksom på sagen og borgerens akutte behov.

Jeg modtager en del henvendelser, både skriftligt og telefonisk, som reelt er hvad jeg vil kalde receptions-henvendelser, dvs. borgere, som ønsker at komme i kontakt med en anden afdeling men ikke kan finde en måde at gøre det på. Sådanne henvendelser har jeg ligeledes i 2025 generelt haft held til at videreformidle hurtigt. Jeg tæller dem ikke med i min statistik.

For de øvrige henvendelser har 2025 fortsat – desværre – været præget af lang sagsbehandlingstid hos mig. Især en håndfuld meget tunge sager tager en væsentlig del af min tid. Sagsbehandlingstiden er ikke blevet længere, men den er heller ikke reduceret nok endnu, om end de ovenfor beskrevne tiltag har hjulpet. Jeg har fortsat fokus på problemet.

Magtanvendelse i skoler og dagtilbud

Jeg udtalte i årsberetningen for 2024 kritik af forvaltningen i konkret sag, hvor en dreng blev udsat for en magtanvendelse af en medarbejder på en skole, hvorefter forældrene ikke i tilstrækkelig grad blev informeret om episoden, herunder ikke efter at have kontaktet skolen flere gange for at få mere at vide.

Efterfølgende har forvaltningen udarbejdet fælles retningslinjer og et indberetningsskema, som bliver anvendt på tværs af kommunens skoler og institutioner. Den nye løsning er fuldt implementeret.

Jeg vil gerne **rose forvaltningen** for at have reageret hurtigt og effektivt på kritikken, og for at have etableret en løsning, så sager som denne forhåbentlig kan undgås fremover.

Jeg har ikke i løbet af 2025 modtaget henvendelser om magtanvendelser i skoler og institutioner, og det er mit håb og min forventning, at der på baggrund af ændringerne kun sjældent vil komme denne type sager igen.

Vejledningspligt

Jeg skrev i årsberetningen for 2024 et afsnit om vejledningspligt, som var baseret på et bredt udsnit af henvendelser på forskellige områder, og ikke indeholdt kritik eller en konkret anbefaling på et enkelt område.

Jeg anser snarere vejledningspligten som et løbende opmærksomhedspunkt, og et punkt, hvor jeg kan bidrage ved at afholde undervisning for relevante medarbejdere, som har væsentlig borgerkontakt.

I 2025 har jeg også modtaget en del henvendelser, hvor i hvert fald en del af borgerens frustration eller anke skyldes manglende eller utilstrækkelig vejledning fra forvaltningens side.

Et klassisk eksempel kan være en borger, som i en vildfarelse søger om støtte efter en bestemt bestemmelse, som de ikke har ret til. Borgeren modtager så et afslag, og kontakter mig fordi de oplever, at det behov, der førte til ansøgningen, fortsat ikke er dækket. I sådanne tilfælde er afgørelsen, hvor der meddeles afslag, ofte helt korrekt. Det, der i stedet er gået galt, kan være, at borgeren ikke er blevet vejledt om muligheden for at søge efter en anden bestemmelse, som måske i højere grad er rettet mod netop denne borger og deres situation.

Myndighedsudøvelse kan på den måde godt komme til at blive for bogstavelig. Borgeren søger om A, der svares (korrekt) på A, og sagen kan derefter lukkes. I sådanne tilfælde mener jeg, at vejledningspligten ikke er opfyldt korrekt. På kort sigt kan øget vejledning være tidskrævende og måske for den enkelte føles som om, man blot skaber flere sager, som skal behandles.

Det er dog min opfattelse, at man på lidt længere sigt mindsker det samlede arbejde for forvaltningen, ved at sørge for, at borgeren søger og bliver behandlet efter den korrekte bestemmelse. I yderste tilfælde kan manglen på støtte efter den korrekte bestemmelse føre til, at en borgers situation forværres, og at borgeren derefter får et større støttebehov.

Min erfaring er også, at vejledningspligten er en svær størrelse at arbejde med, og at man som sagsbehandler skal balancere modsatrettede hensyn, både overfor borgeren og overfor den forvaltning, man er ansat af. De henvendelser, jeg har modtaget, hvor vejledningspligten har været opfyldt utilstrækkeligt, har været på tværs af kommunens afdelinger, på tværs af sagstyper, og både i afgørelsessager og andre sager.

Jeg vil derfor blot igen konstatere, at vejledningspligten er en svær disciplin, som kræver løbende indsats. Jeg har tidligere afholdt undervisning for nogle afdelinger om forvaltningsretlige emner, herunder også vejledningspligten, og står fortsat til rådighed for dette i 2026.

Når jeg alligevel bringer emnet op i min årsberetning, er det også fordi jeg anser årsberetningen for den primære måde, jeg kan fortælle om, hvad jeg har arbejdet med i løbet af året. En væsentlig del af de henvendelser, jeg modtager, handler om, at borgeren ikke har fået tilstrækkelige oplysninger eller en grundig nok forklaring på, hvad deres muligheder er.

Min hjælp består som regel i, at jeg taler med borgeren om, hvilket behov, der egentlig ligger bag deres fremsatte ønske om støtte. På den måde bliver det ofte klart, at borgeren måske er bedre tjent med at søge støtte efter en anden bestemmelse end den, borgeren i første omgang havde anvendt.

Jeg kan som enkeltperson naturligvis ikke være ekspert i alle kommunens områder, men jeg har en overordnet forståelse som gør, at jeg trods alt kan lede borgeren på rette vej. Ofte vil jeg give borgeren et uforpligtende indledende svar, og aftale, at jeg vender tilbage, efter at have undersøgt mulighederne nærmere. Disse undersøgelser kan så ske både ved, at jeg selv læser op på området, eller ved at jeg taler med en medarbejder fra forvaltningen, som er inde i stoffet.

I disse sager gør jeg også en dyd ud af at fortælle borgeren, at jeg ikke kan sagsbehandle eller udtale mig om deres konkrete behov. Jeg har ikke kompetence til at lave sundhedsfaglige vurderinger – eller pædagogiske, eller byggetekniske, osv. Min fokus er på at sikre, at borgeren får ansøgt om det rette, og at ansøgningen behandles med øje for borgerens grundlæggende behov, og ikke borgerens kendskab til loven.

Det betyder også, at jeg ofte hjælper borgeren med at sætte ord på, hvad de faktisk ønsker at opnå med deres ansøgning eller klage. Jeg blander mig ikke i selve skrivelsens indhold, men jeg vejleder gerne borgeren om, hvorvidt det udkast til ansøgning eller klage, de har skrevet, er tydeligt nok.

Tabt arbejdsfortjeneste

Når en borger tildeles tabt arbejdsfortjeneste, fratrækkes der af ydelsen et beløb, som svarer til, hvad borgeren har sparet ved at overgå til tabt arbejdsfortjeneste.

De to typiske udgifter, der spares, er borgerens transportudgifter til og fra arbejde, og udgifter til barnets institution eller fritidsordning.

Hvis et barn omfattes af tabt arbejdsfortjeneste, og udregningen af institutionspris ikke allerede er foretaget, er der ikke ved første øjekast nogen grund til, at det skal gøres – barnet går jo ikke i institution.

Denne udregning kompliceres blandt andet af, at beløbet ikke nødvendigvis er det samme for hver måned, men kan skifte afhængig af, om barnet, som der tildeles tabt arbejdsfortjeneste på baggrund af, grundet sin alder ville have gået i den ene eller anden institutionsform, ligesom at søskenderabatten kan have skiftet afhængig af, om der er kommet andre søskende til, eller om disse søskende er rykket mellem institutionsformer.

Jeg har kontaktet forvaltningen, fordi jeg har fået det indtryk, at sager om tabt arbejdsfortjeneste i kommunen i nogle tilfælde alene beregnes ud fra en standardtakst, og ikke ud fra den enkelte familiens reelle sparede udgifter. Det er efter min fortolkning af reglerne ikke korrekt.

Derfor vil forvaltningen være sikre på, at den regnemetode, jeg lægger op til, er den rigtige. De vil derfor tage kontakt til ministeriet med henblik på en afklaring.

På baggrund af ministeriets svar, vil forvaltningen derefter arbejde videre med min henvendelse. Jeg vil derfor følge op på dette på et senere tidspunkt, når der er afklaring.

Klage over borgerrådgiveren

I 2025 indgik der for første gang en klage over borgerrådgiveren til kommunen. Tidligere har borgere udtrykt utilfredshed over min hjælp direkte til mig, typisk enten, når jeg har fortalt dem, at jeg er enig i kommunens vurdering, eller når jeg beklageligvis ikke har kunnet hjælpe dem hurtigt nok. Da denne klage er indgået til forvaltningen, gengiver jeg af hensyn til gennemsigtighed dens hovedpunkter og mit svar herpå.

Klagen er indgået fra en borger, som mener, at jeg ikke har hjulpet vedkommende tilstrækkeligt, og at jeg ikke har overholdt aftaler, som vi har indgået.

Klageren mente blandt andet, at jeg havde lovet at optage et møde mellem klageren og forvaltningen, hvilket jeg efterfølgende ikke gjorde. Jeg deltog på dette møde, men det er ikke min opfattelse, at jeg havde lovet at optage mødet, og det er i øvrigt ikke min praksis at gøre dette, da jeg føler, det kan skabe mistillid til medarbejderne fra kommunen. I sådanne tilfælde vil jeg i stedet have fokus på, at der skrives et fyldestgørende referat af mødet, som alle parter er tilfredse med. Jeg beskrev i årsberetningen for 2024, hvordan jeg anser referatet for et vigtigt redskab, når der afholdes møder mellem borger og kommune. Her nævnte jeg blandt andet, at der i sager med historisk tvivl om aftaler, med fordel kan læses op fra referatet til sidst på et møde, så alle parter er enige om, hvad der er blevet sagt og aftalt på mødet. Hvis en borger fremsætter ønske om optagelse, vil denne procedure i stedet være min anbefaling.

Klageren mente også, at jeg ikke efterlod tilstrækkelig tid til behandling af et element af vedkommendes sag, da jeg skrev til klageren, at jeg kunne nå at drøfte emnet én konkret dato, inden jeg skulle på sommerferie. Det er i min optik et naturligt resultat af en personbåren funktion som denne, hvor telefon og postkasse betjenes af én person ansat på halv tid, at der kan være perioder, hvor der grundet ferie, sygdom, mv. ikke kan gives hjælp med det samme. I den konkrete sag tilbød jeg dog klageren, at følge op umiddelbart efter min ferie, som skulle vare tre uger. Klageren var ikke interesseret i dette, da vedkommende selv ville være bortrejst i en periode på cirka tre måneder derefter.

Endelig mente klageren, at jeg havde indleveret en klage på dennes vegne til forvaltning, uden samtykke. Jeg husker tydeligt episoden, fordi jeg var meget omhyggelig med at sikre mig, hvad klageren ønskede, at jeg skulle gøre. Efter et møde mellem klager og forvaltning, hvor jeg deltog, afholdt jeg et separat møde med klager, for at afklare, hvad klageren ønskede, at der skulle ske. På dette møde tog jeg noter af, hvilke forhold, klageren var utilfreds med. Klageren og jeg aftalte derefter mundtligt, at jeg ville sende disse forhold til forvaltningen på skrift, som en klage på vedkommendes vegne. Det gjorde jeg umiddelbart efter mødet, efter at have sikret mig, at det var klagerens ønske.

Et par dage efter kontaktede klageren mig og oplyste, at vedkommende ikke havde samtykket til, at jeg videregav disse klagepunkter til forvaltningen.

Jeg har taget klagen til efterretning, men ser ikke umiddelbart grund til at ændre mine arbejdsgange væsentligt på baggrund af den. Mundtlige møder er en væsentlig del af forvaltningens arbejde – og dermed også mit. Der er efter min opfattelse nødt til at være en antagelse om, at noter taget i forbindelse med disse møder er korrekte. Ellers vil eksempelvis telefonnotater også miste deres værdi, hvilket selvfølgelig ikke er gavnligt.

Skolevægring og sygeundervisning

Jeg har i hele min ansættelsestid som borgerrådgiver, dvs. siden oktober 2022, regelmæssigt haft sager om børn, som lider af skolevægring af mildere eller sværere grad. I 2025 afholdt jeg også et fællesmøde med flere forældre til børn med skolevægring. Formålet med dette møde var ikke at behandle de enkelte sager, men at hjælpe til at give mig et overblik over de udfordringer, forældrene møder.

Forældrenes henvendelser har typisk haft fokus på et eller flere af tre hovedspørgsmål:

1. Hvorfor blev der ikke gjort mere for at forebygge skolevægringen?
2. Hvorfor efterlades mit barn herhjemme med ingen eller mangelfuld undervisning?
3. Hvad skal der ske nu?

Punkt 1 har jeg i sagens natur ikke kunnet 'løse' i den konkrete sag, da jeg jo som regel først kommer ind i sager, efter en situation er gået i hårdknude. Det er min erfaring, at forældre og skole i disse sager har set forskelligt på situationens alvor, især i de tidlige stadier. Jeg har desværre ikke de pædagogiske og undervisningsmæssige kompetencer til at kunne sige, om en tidligere indsats ville have gjort en mærkbar forskel i de sager. Flere forældre har dog oplyst mig om, at det er deres opfattelse, at det kunne have hjulpet.

Punkt 3 har tidligere været mit fokus i sager, hvor jeg har anmodet medarbejdere i skole eller forvaltning om at mødes med familien med henblik på at forklare, hvad planen er for barnet. Jeg har i en tidligere årsberetning beskrevet, at min erfaring har været, at planen som regel har eksisteret, men at den ikke altid er nået frem til familien, eller at familien i hvert fald ikke har forstået den.

Jeg vil derfor i det følgende komme ind på punkt 2, dvs. mine erfaringer med hensyn til sygeundervisning af børn, som lider af skolevægring.

I de sager, jeg har set, hvor jeg har vejledt forældre om deres rettigheder, klagemuligheder, m.v., er én ting gået igen: Kommunen har ikke overholdt sine forpligtelser til at give sygeundervisning.

Børne- og Undervisningsministeriet har udgivet 'Vejledning om sygeundervisning', som er et fortolkningsbidrag til bekendtgørelse nr. 694 af 20. juni 2014 om sygeundervisning af elever i folkeskolen og frie grundskoler. Bekendtgørelsen har bl.a. hjemmel i folkeskolelovens § 23. Vejledningen er udgivet i august 2024, men er alene en videreførelse af tidligere vejledninger, og indeholder ikke nye fortolkninger. Det er derfor min opfattelse, at forvaltningens arbejde principielt bør stemme overens med vejledningen.

Vejledninger opridser de krav, kommunen skal overholde, når en elev er hjemme fra skole i mere end helt korte sygdomsperioder. Kravene er blandt andet til, hvornår sygeundervisning skal igangsættes, hvilken form og hvilket indhold, sygeundervisningen skal have, formålet med sygeundervisningen ift. tilbagevenden til normal skolegang, og også sygeundervisningens omfang. Flere af disse krav er uproblematiske. Der er dog særligt to, jeg vil fremhæve.

Det første krav er ikke ultimativt: Det fremgår af vejledningens punkt 6.2, at "[s]ygeundervisning i hjemmet [så vidt muligt skal] varetages af en eller flere af elevens egne undervisere fra elevens skole, og skolens leder [derfor skal] bestræbe sig på at finde løsninger, så det bliver muligt"

Det er min opfattelse, at elevens egne undervisere sjældent anvendes til sygeundervisningen – i hvert fald i de sager, jeg har set. I stedet anvendes enten en vikar fra skolen, eller en ekstern underviser, typisk leveret af en tredjepart, som kommunen indgår kontrakt med.

Min fornemmelse er, at skolerne ikke har anset det for en reel mulighed at anvende elevernes egne lærere – og jeg forstår godt udfordringen i forhold til skemalægning m.v. Om skolelederne har "bestræbt sig på at finde løsninger" i tilstrækkelig grad, vil jeg ikke spekulere i. Da kravet ikke er ultimativt, forstår jeg langt hen ad vejen godt, at man lader praktikaliteterne diktere løsningen.

Det andet krav er derimod sværere at komme udenom: Det fremgår af vejledningens punkt 4.1, at "[u]dgangspunktet er, at fagrækken og timetallene for de enkelte fag følges."

Modsat kravet om at benytte elevens egne lærere, er der ikke i vejledningen - og i øvrigt heller ikke i bekendtgørelsen - nogen undtagelse af praktiske hensyn at finde her. Det eneste hensyn, der findes, er hensynet til elevens forudsætninger, dvs. i praksis elevens helbredstilstand og mulighed for at modtage undervisning.

Udgangspunktet er således et fuldt skema, og kun hensyn til eleven kan reducere dette udgangspunkt, uanset at det måtte være en stor ressourcemæssig byrde for skolen.

"Heldigvis" er det ofte tilfældet, at børn, som lider af skolevægring, heller ikke er i stand til at modtage hjemmeundervisning på fuldt skema. Hvis de lider af skolevægring, er det ikke usandsynligt at angst, stress eller andre forhold som følges med skolevægringen, også begrænser, hvor meget undervisning de er i stand til at følge.

Det er dog alligevel væsentligt for mig at understrege, at det kun er dette hensyn - til eleven - der må føre til en reduktion af omfanget af sygeundervisningen, så den falder under fuldt skema.

Som jeg har beskrevet ovenfor, har jeg set adskillige sager siden jeg startede som borgerrådgiver, hvor dette udgangspunkt ikke er fulgt. Min mavefornemmelse er også, at det er sket i sager, jeg ikke har set. Når jeg så ikke udtaler kritik eller på anden vis er efter forvaltningen for ikke at overholde reglerne, så skyldes det, at jeg har svært ved at se en praktisk virkelighed, hvor reglerne reelt kan overholdes fuldt og helt.

Den perfekte folkeskole skulle, hvis den var fast besluttet på at følge vejledningen til punkt og prikke, de facto oprette et ekstra spor for hver eneste elev, som led af skolevægring eller af andre grunde skulle modtage sygeundervisning. Det ville betyde, at matematiklæreren skulle undervise 3.B fra 8-10, så tage hjem til Bertram fra 10-12 og til Mille fra 12-14, i perfekt rotation med dansklæreren og engelsklæreren. Det er selvfølgelig ikke realistisk. Jeg tror således heller ikke, at der er andre kommuner, som fuldt og helt overholder reglerne. Det er vigtigt at understrege, at jeg kun *ved*, at reglerne ikke er overholdt fuldt ud, i de konkrete sager, jeg har set. Det er en *formodning*, at det ikke er opfyldt generelt. Jeg anser det ikke for formålstjenesteligt at iværksætte en egentlig undersøgelse af omfanget, og har i stedet fokus på at løse enkeltsager på baggrund af henvendelser.

Når jeg alligevel bringer kravet op, på trods af, at jeg ikke mener, at det kan opfyldes, er det af to årsager:

For det første mener jeg, at jeg som borgerrådgiver har pligt til at påpege, når jeg vurderer, at kommunen ikke overholder gældende ret. Det er hermed gjort.

For det andet fordi jeg ser en mulighed for at udvise god forvaltningsskik i fraværet af en egentlig fuldt lovmedholdelig løsning.

Anbefaling: Jeg anbefaler, at forvaltningen løbende arbejder på, at forældre til børn, som lider af skolevægring eller af andre grunde skal modtage sygeundervisning, modtager skriftlige, velbegrundede forklaringer på, hvorfor skolen vælger den model for sygeundervisning, den vælger, og ikke mindst,

hvorfor eleven ikke vil modtage undervisning svarende til et fuldt skema. Det er vigtigt, at forældrene ved, om dette sker af hensyn til elevens forhold, af hensyn til ressourcer, eller af en tredje grund.

Udover ovenstående anbefaling, har jeg også aftalt med forvaltningen, at vi i 2026 vil mødes og drøfte spørgsmålene om sygeundervisning og skolevægring mere generelt. Jeg ved, at det er et område, som forvaltningen har stor fokus på, og jeg er derfor glad for, at de også er positivt stemt i forhold til at inddrage mig og forklare, hvordan de arbejder med emnet.

Når jeg har modtaget henvendelser fra forældre til børn med skolevægring, har jeg ofte ikke set grund til at løfte sagen til forvaltningen. Jeg har i stedet brugt min tid på at diskutere muligheder og rettigheder med forældrene, for at klæde dem bedst muligt på til at fortsætte dialogen med skolen om, hvilken løsning, der er bedst for netop deres barn. Jeg har altså ofte behandlet henvendelserne som vejledningssager snarere end klagesager. Det har været min tilgang i årene 2022-2025, og vil fortsat være min tilgang i 2026 og fremefter.

Borger, kommune og tredjepart

En problemstilling, som jeg oplever med mellemrum, og som skaber særlige udfordringer, er, når en konflikt mellem en borger og en tredjepart bevæger sig ind på kommunens område.

Borgere kan i nogle tilfælde finde på at kontakte mig, fordi de ønsker at bruge kommunen som "våben" til at vinde over tredjeparten, eller fordi de ønsker at kommunen skal holdes ansvarlig - typisk grundet manglende tilsyn - for tredjeparts fejltrin.

Eksempel 1: En borger med en funktionsevnenedsættelse har søgt kommunen om en automatisk døråbner til sin yderdør, og fået en sådan bevilget. Borgeren bor imidlertid i en bygning med flere lejligheder i, så yderdøren benyttes af mange andre end borgeren selv. Ejeren af bygningen accepterer, at kommunen betaler for, at der installeres automatisk døråbner i bygningens yderdør. På et tidspunkt går døråbneren i stykker som følge af ukorrekt brug fra en af de andre beboeres side, og der opstår uenighed om, hvem der skal betale for reparationen. Normalt vil en skade på ejendommens fællesområde være ejerens ansvar reparere. Ejeren af bygningen mener, at det må være kommunen, som har installeret døråbneren, der skal betale. Kommunen mener, at borgeren selv må betale, da der er tale om forkert brug og ikke almindeligt slid. I den konkrete sag opfordrede jeg forvaltningen til at undersøge, hvor almindelig denne type skade var. Jo mere almindelig den var, jo mindre egnet var døråbneren til formålet, og jo mere talte det for, at kommunen skulle betale - eller installere en anden døråbner.

Eksempel 2: En borger har købt en andelsbolig, og opdager efter købet, at andelsboligen ikke er i lige så god stand som oplyst. Borgeren mener, at andelsforeningen forsøger at løbe fra deres del af ansvaret i forhold til reparation af dele af bygningens konstruktion. Andelsforeningen mener, at dette er et mellemværende mellem borgeren og sælgeren, samt at problemet ikke er så stort, som borgeren siger. Borgeren klager herefter over, at kommunen ikke i tilstrækkelig grad har ført tilsyn med andelsforeningens ombygninger af bygningen. På den baggrund kontakter borgeren mig. Jeg forsøger at fremme dialogen mellem borger og forvaltning, som på dette tidspunkt er brudt sammen, med henblik på, at borgeren kan få vejledning om, hvor de forskellige dele af borgerens krav skal rettes hen.

Jeg gør forvaltningen opmærksom på, at borgeren kan have partsrettigheder i nogle af byggesagerne vedrørende bygningen.

Generelt i denne type sager, gør jeg meget ud af, at både jeg selv og forvaltningen skal være ekstra opmærksomme på at have orden i penalhuset. I andre sager kan der nogle gange være juridisk luft til, at forvaltningen bøjer en anelse af for at hjælpe en borger og resolvere sagen uden yderligere besvær. I sager, hvor en konflikt mellem borgeren og en tredjepart - nogle gange en anden borger i kommunen - er en væsentlig faktor, kan man ikke på samme måde løse sagen ved at hjælpe den ene borger, uden at risikere at knægte en anden borgers rettigheder.

Som borgerrådgiver er jeg i sådanne sager også særligt opmærksom på, at jeg ikke bør hjælpe en borger til at opnå andet og mere end deres absolutte lovbestemte ret, ligesom at jeg i enkelte tilfælde har afvist at hjælpe en borger, da jeg anser den interne konflikt mellem borgere for hovedproblematikken i sagen. Dette er typisk tilfældet i sager mellem naboer, hvor jeg så i stedet ofte vil råde dem til at søge en uvildig mediator.

Afgørelsestidspunkt og skriftlighed

Jeg oplever med mellemrum, at en borger mundtligt orienteres af forvaltningen om, at den har til hensigt at træffe en afgørelse med et bestemt resultat. For borgeren opleves denne orientering i sig selv som at afgørelsen er truffet og meddelt. I nogle tilfælde kan det skabe en uklar retstilstand.

Eksempel 1: En borger modtager støtte af kommunen grundet en funktionsevnenedsættelse. Kommunen bliver opmærksom på, at Ankestyrelsen har ændret praksis, og at borgeren ikke har krav på samme niveau af støtte. Dette meddeles borgeren på et møde, hvor der også skitseres, hvordan støtten fremadrettet vil se ud. Borgeren får dog at vide, at der vil blive truffet og sendt en endelig afgørelse om dette i den nære fremtid. På baggrund af mødet bliver borgeren nødt til at træffe foranstaltninger for at indstille sig på det nye støtteniveau, og samtidig skrive en klage over den tiltænkte afgørelse, i håb om at stoppe den, inden den træder i kraft. Borgeren kontakter derefter mig. Der laves justeringer i støtten, som betyder, at borgeren i en måned modtager en dårligere støtte, end borgeren hidtil har haft krav på. Jeg gør forvaltningen opmærksom på, at de ikke bør igangsætte nogle skridt, der kan påvirke støtten, før de har truffet afgørelse og orienteret borgeren skriftligt om dette. Efter gennemgang af sagen viser det sig, at borgeren sandsynligvis har krav på nogenlunde samme støtte som tidligere, og jeg informerer forvaltningen om min vurdering. Efterfølgende genoptager forvaltningen behandlingen af sagen med henblik på at nå frem til et resultat, hvor den nye praksis anvendes, men hvor borgeren fortsat modtager den støtte, der er krav på.

Sagen er et eksempel på, hvor vigtigt det er, at forvaltningen er skarpe i, hvornår der træffes afgørelse. At varsle en afgørelse kan i nogle sammenhænge være et relevant skridt - typisk når den sendes som udkast med det formål at høre parterne i sagen. I så fald er det dog klart, at forvaltningen ikke må anse udkastet for en endelig afgørelse med retsvirkning. Desuden skal forvaltningen selvfølgelig foretage en reel overvejelse af de bemærkninger, som kommer ind i forbindelse med partshøringen, og tillade muligheden for, at bemærkningerne kan ændre på hele eller dele af afgørelsen.

Hvis ikke forvaltningen afventer at igangsætte efterfølgende skridt, eller hvis forvaltningen ikke giver bemærkningerne en reel overvejelse, men i stedet træffer endelig afgørelse på linje med udkastet uden videre, så forspildes formålet med partshøringen, hvilket kan være til skade for borgerens rettigheder og i nogle tilfælde direkte i strid med lovgivning eller god forvaltningsskik.

AI

Jeg har ikke tidligere behandlet spørgsmålet om AI, kunstig intelligens, i mine årsberetninger, og det er heller ikke et emne, som fylder i min daglige behandling af borgerhenvendelser. Jeg oplever dog både, at borgerhenvendelser og især klager i stigende grad er skrevet med hjælp fra AI, og at man fra forvaltningens side giver udtryk for, at man ønsker at anvende AI i stigende grad i det daglige arbejde i kommunen, for at frigøre medarbejderressourcer.

Jeg kan være bekymret for resultatet, når AI på et tidspunkt bliver indført som et betydningsfuldt redskab i sagsbehandlingen. AI laver fejl, hallucinerer oplysninger og især de populære sprogmodeller som fx ChatGPT eller Copilot forstår ikke bagvedliggende begrundelser i tilstrækkelig grad. Man kan således ikke overlade arbejdet alene til AI. Jeg tror det er uundgåeligt, at AI i stigende grad bliver en del af vores digitale arbejdsplads.

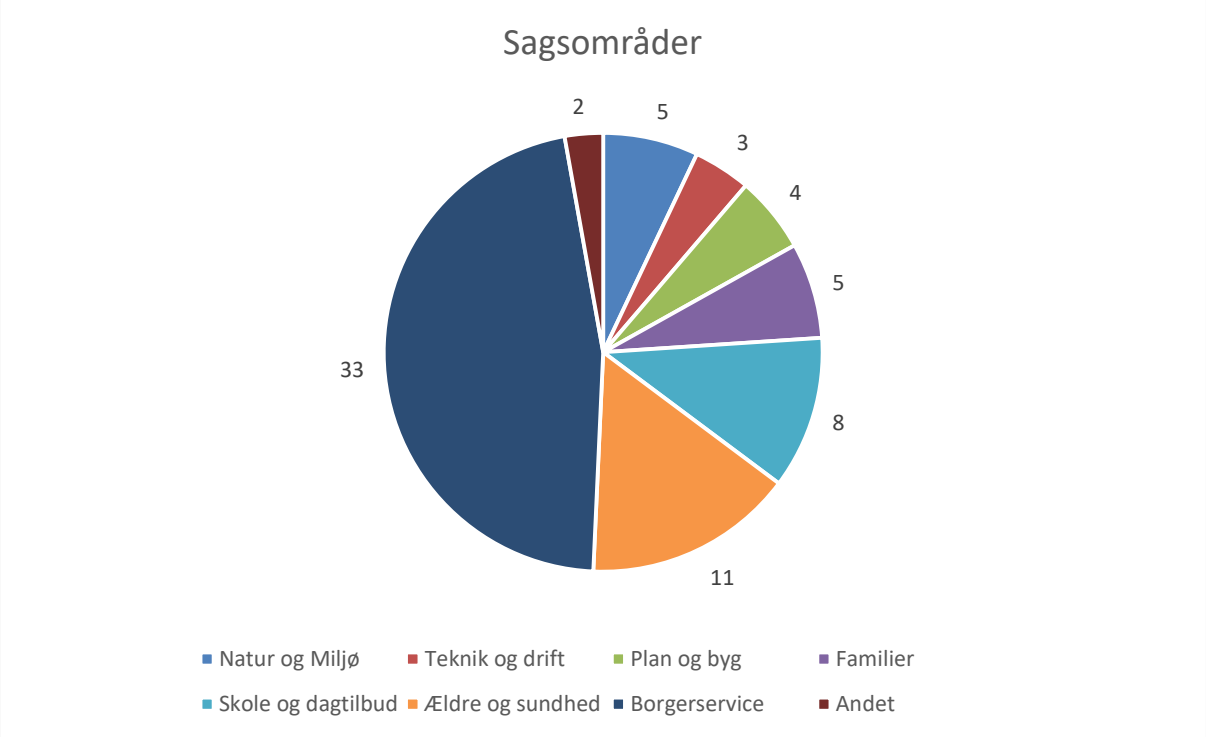
Mennesker laver selvfølgelig også fejl. Jeg mener dog, at der er en væsentlig forskel på, hvor fejlen opstår. Hvis et menneske laver fejl, er der et ejerskab over fejlen, og et ansvar som kan placeres - selvfølgelig hos forvaltningen og ikke hos den enkelte medarbejder. Hvis AI laver en fejl, kan ejerskabet blive diffust og uklart, og det kan være svært at vide, hvem der har ansvaret for fejlen, og dermed for, at den løses. Det er også sværere at opnå læring i organisationen, hvis AI laver fejlen, hvorimod en medarbejder kan få forklaret problemet og ændre sin fremgangsmåde fremadrettet.

Anbefaling: Forvaltningen bør inddrage borgerrådgiveren tidligt i processen, når og hvis man beslutter at anvende AI til at løse et eller flere sagsbehandlingstrin i afgørelsessager. Formålet skal være, at borgerrådgiveren skal bidrage med overvejelser omkring, hvordan borgernes retssikkerhed beskyttes i forbindelse med implementeringen af AI i sagsbehandlingen.

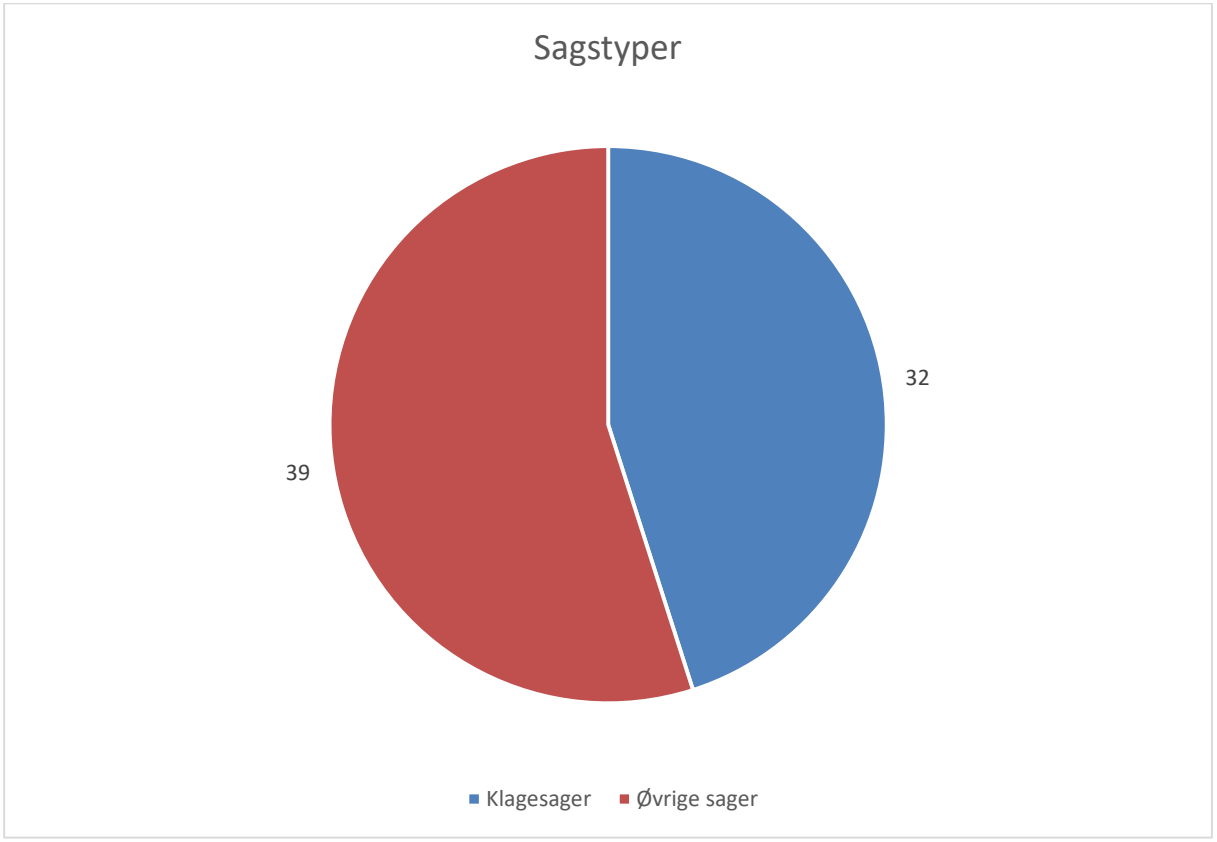
Statistik

Jeg har i 2025 behandlet 71 henvendelser fra borgere. Når jeg optæller antallet af henvendelser, medregner jeg ikke verserende sager fra tidligere år, som strækker sig ind i et nyt år, og der er altså alene tale om antallet af nye sager. Hvis en borger henvender sig med flere spørgsmål eller klager, tæller jeg det som én sag, hvis det vedrører samme sagsområde, og flere sager, hvis det vedrører separate sagsområder.

Som tidligere år er en væsentlig del af henvendelserne rettet mod området 'Borgerservice'. Dette er ikke overraskende, da Borgerservice også har den største og bredeste kontakt med borgerne, og da de ret ufleksible regler på især beskæftigelsesområdet hurtigt kan føre til, at borgere oplever, at de ikke bliver behandlet, som de kunne ønske sig. Jeg anser det derfor ikke selvstændigt som et problem, at der er mange henvendelser, som vedrører ét område.



Jeg skelner mellem klagesager og øvrige sager. Det gør jeg fordi en væsentlig del af min tid går med at forklare borgere, hvad en afgørelse betyder, vejlede om, hvilke muligheder de har for at klage, ansøge om en anden støtteform, m.v. Disse sager kalder jeg også vejledningssager. Klagesager forstår jeg mere snævert som sager, hvor borgeren klager til mig over handlinger, forvaltningen har foretaget sig, som kræver, at jeg undersøger og tager stilling til spørgsmålet. I disse sager vil jeg så godt som altid gå i dialog med forvaltningen om, hvad der er sket, og hvad der eventuelt kunne være gjort anderledes. Som tidligere år er fordelingen cirka lige mellem de to sagstyper.



Allerød Kommune

Allerød Rådhus
Bjarkesvej 2
3450 Allerød

Tlf. +45 48 10 01 00
kommunen@alleroed.dk
www.alleroed.dk

Følg Allerød Kommune på:
facebook.com/alleroed
dk.linkedin.com/company/allerod-kommune