



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Ombudsmanden er valgt af Folketinget. Han skal bidrage til, at forvaltningen handler lovligt og følger god forvaltningskik. På den måde beskytter han borgernes rettigheder i mødet med myndighederne. Ombudsmanden behandler klager, tager sager op på eget initiativ og tager på tilsynsbesøg.

Beretning 2022

Folketingets Ombudsmand

Gammeltorv 22
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Til Folketinget

I overensstemmelse med ombudsmandslovens § 11, stk. 1 og 2, (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013) afgiver jeg hermed beretning for 2022.

København, marts 2023



Niels Fenger

Folketingets Ombudsmand

Gammeltorv 22
1457 København K

Publikationen kan købes hos:
Stibo Complete lager og logistik,
der har beretningen i kommission:

Stibo Complete lager og logistik
Vandtårnsvej 83 A
2860 Søborg
Tlf. 43 22 73 00
E-mail: kundeservice@stibocomplete.com

Beretningen kan hentes på ombudsmanden.dk

Oplag: 2.500 eksemplarer
Sat med Founders Grotesk og Publico
Trykt hos Stibo Complete, København
Printed in Denmark 2023

Grafisk design

Conduce
Umano (infografik side 11, 14, 17, 28, 30, 38, 40, 41, 48, 54, 72, 82 og 83)

Fotografer

Jasper Carlberg (omslag samt side 53, 59, 63, 67, 71 og 91-92)
Jakob Boserup (side 85, 88-89 og 96-97)
Geneviève Engel (side 6)

ISSN 1902-0120

Indhold

2022 i ombudsmandsinstitutionen

Niels Fenger, Folketingets Ombudsmand	4
---	---

Om sagerne

Klagesager	14
Egen drift-undersøgelser	28
Tilsyn	38

Artikler

Ti år med et Børnekontor

Lise Bitsch, souschef, og Susanne Veiga, områdechef	52
---	----

Tvang og ulovbestemte indgreb i psykiatrien

Camilla Bang, souschef, og Morten Engberg, afdelingschef	58
--	----

Hvordan et tilsyn opleves – en samtale med overlæge Hans Henrik Ockelmann

Martin Østergaard-Nielsen, kommunikationsrådgiver	62
---	----

Ombudsmanden stiller skarpt på myndighedernes udvikling af it-løsninger

Sofie Hedegaard Larsen, specialkonsulent, og Lise Puggaard, chefkonsulent	66
--	----

Region Sjællands brev til 14-årig pige skabte utryghed

Martin Østergaard-Nielsen, kommunikationsrådgiver	70
---	----

Året kort

Året i tal	76
Regnskab 2022	86
Organisation	90
Whistleblowerordning	95

2022 i ombudsmands- institutionen

Af Niels Fenger,
Folketingets Ombudsmand

Langt de fleste sager hos ombudsmanden starter med en klage fra en borger. Klagesagerne er selvsagt vigtige for den enkelte klager og udgør min hovedopgave som ombudsmand. For det er jo ombudsmandsinstitutionens kernefunktion at påse, at borgernes rettigheder overholdes.

En anden vigtig opgave for mig som ombudsmand er imidlertid at iværksætte undersøgelser på eget initiativ, når jeg bliver opmærksom på forhold i den offentlige forvaltning, der fortjener en nærmere undersøgelse. Det kan f.eks. være myndighedsafspørgelser, der ud fra oplysninger i pressen rejser spørgsmål i forhold til borgernes retssikkerhed. Eller det kan være sager, hvor borgerne må vente for længe på svar.

Sådanne egen drift-undersøgelser giver mig ofte mulighed for at hjælpe en stor gruppe borgere i ét hug ved at rette op på urimeligheder eller ulovlig forvaltningspraksis, der berører mange mennesker. Jeg plejer at sige, at gode egen drift-sager kan "skabe meget retssikkerhed for pengene", men lad mig vende tilbage til den pointe lidt senere. Først vil jeg beskæftige mig med, hvilke typer sager vi tager op af egen drift. Jeg vil i den forbindelse kort omtale en række sager, der næsten alle beskrives mere indgående andre steder i denne årsberetning.

Inspiration fra mange kanter

Inspirationen til en egen drift-undersøgelse kan komme fra mange kanter. En af de vigtigste kilder er vores klagesager. Det kan lyde mærkværdigt, da egen drift-undersøgelser jo netop er kendetegnet ved, at sagen tages op uden en klage. Men det sker jævnligt, at jeg gennem behandlingen af klagesager bliver opmærksom på forvaltningsretlige fejl, som den pågældende borger ikke selv har klaget over – og som måske heller ikke vil have betydning for resultatet i den påklagede sag – men som jeg finder grundlag for at undersøge i et selvstændigt spor.

Klagesager kan også på anden vis danne grundlag for egen drift-undersøgelser, nemlig hvis jeg modtager et større antal klager vedrørende en bestemt type fejl, der peger på, at der måske kan være et mere generelt problem i myndighedernes behandling af bestemte slags sager.

Eksempler herpå er mine undersøgelser af Statsministeriets og Sundhedsministeriets sagsbehandlingstider i sager om aktindsigt. Disse generelle undersøgelser blev sat i værk på baggrund af en række klager fra journalister over, at det tog månedsvist at behandle deres aktindsigtsansøgninger. Klagesagerne pegede således på et generelt problem, der herefter blev afdækket og adresseret via egen drift-undersøgelser. I begge ministerier førte min kritik i øvrigt til, at der blev afsat flere ressourcer til at behandle de pågældende sager.

Derudover modtager jeg undertiden henvendelser fra organisationer om sager af betydning for deres medlemmers retsstilling. Det gjorde jeg i bl.a. sagen om Rigspolitiets nye it-system til våbenregistrering, hvor Danmarks Jægerforbund ønskede, at jeg gik ind i sagen. På skatteområdet har vi et meget nyttigt samarbejde med eksterne aktører som revisorer og advokater, der giver os gode input til mulige egen drift-undersøgelser rettet mod skatteforvaltningen.

Medieomtale danner også ofte grundlag for egen drift-undersøgelser. For juristerne i ombudsmandsinstitutionen indgår det som en del af arbejdet at holde sig orienteret i nyhedsstrømmen, både på nationalt og lokalt plan, så vi kan opfange sager, der er egnede til en selvstændig undersøgelse, men som ikke nødvendigvis ville være kommet til vores kendskab på anden vis.



^ Klagesagerne er selvsagt vigtige for den enkelte klager og udgør min hovedopgave som ombudsmand.

sagsbehandlingstid for udenlandske lægers ansøgninger om autorisation (sagen FOB 2022-6 offentliggjort på ombudsmanden.dk). Og det var tilfældet for sagen om borgeres forgæves forsøg på at foretage frivillige indbetalinger til Gældsstyrelsen, så de ikke længere stod som dårlige betalere. Disse sager tog vi op, efter at landsdækkende dagblade havde bragt artikler om sagen. Også en sag om Nyborg Kommunes opfordring til de ansatte om at undlade at udtale anonym kritik af kommunen i pressen tog jeg op efter pressedækning af sagen, denne gang i lokale medier på Fyn.

Det var f.eks. tilfældet for min undersøgelse af Styrelsen for Patientsikkerheds

Systemiske fejl

En stor del af egen drift-undersøgelserne er karakteriseret ved, at de handler om systemiske fejl i myndighedernes sagsbehandling, dvs. fejl, som ikke kun opstår i enkelt-sager, men er udtryk for et forhold, som går igen i en række sager eller for et helt sagsområde.

Det kan f.eks. være standardbegrundelser, der ikke er tilstrækkeligt tilpasset de enkelte konkrete sager. Eller det kan være fejl, der skyldes mangler i digitale afgørelsessystemer, som påvirker mange borgere. En sag om Sundhedsplatformen kan illustrere. Sundhedsplatformen havde ingen automatiseret teknisk løsning til at generere breve til forældre om behandlingen af deres mindreårige børn. Derfor skete det, at blandt andre Region Sjælland adresserede

brevet til barnet og ikke til forældrene. Her måtte jeg minde om, at mangler ved it-systemer ikke kan begrunde, at lovgivningens regler om information til forældrene tilsidesættes. Det er myndighedens ansvar, at de it-systemer, som den anvender, lever op til lovgivningsmæssige og forvaltningsretlige krav. Herefter tog myndighederne straks skridt til at ændre praksis – og det med virkning for ganske mange forældre (FOB 2022-13).

Og det fører mig tilbage til min indledende pointe om, at egen drift-undersøgelser ofte giver rigtig meget retssikkerhed for pengene.

Når jeg som ombudsmand påpeger systemiske fejl hos en myndighed, medfører det nemlig en mere generelt ændret adfærd hos myndigheden på fremadrettet basis. Af samme grund er det vigtigt for mig at kombinere kritik i egen drift-undersøgelserne med anbefalinger til ændring af myndighedens praksis. Det skaber større retssikkerhed på generelt plan og hjælper ikke blot myndighederne, men også langt flere borgere end dem, der måtte være kommet i klemme i en specifik sag.

En illustration af dette forhold kan man finde i min undersøgelse af Vurderingsstyrelsens begrundelser i sager om omvurdering af ejendomme. Her fandt jeg, at styrelsen nogle gange skrev begrundelser, der var unødigt svære at forstå. På baggrund af min undersøgelse ændrede Vurderingsstyrelsen på flere punkter sin måde at udforme afgørelser på – til gavn for et stort antal boligejere.

Sagen om Vurderingsstyrelsens begrundelser blev undersøgt af Skattekontoret, som er et af de kontorer i ombudsmandsinstitutionen, der gennemfører flest egen drift-undersøgelser. Skattekontorets undersøgelser har som regel fokus på overholdelsen af de retssikkerheds-

mæssige aspekter af forvaltningens arbejde og på det underliggende net af rettigheder, der udgør kernen i en ordentlig, lovmedholdelig proces. Og undersøgelserne bliver valgt ud fra en vurdering af, at der også på skatteområdet er størst mulighed for at gøre en forskel ved at gennemføre generelle undersøgelser med fokus på systemfejl. Det kan man læse mere om i artiklen ”Ombudsmanden stiller skarpt på myndighedernes udvikling af it-løsninger” på side 66-69.

Egen drift-sager vedrørende enkeltstående forhold

Ud over undersøgelserne af systemiske fejl i den offentlige forvaltning findes der også en anden kategori af egen drift-undersøgelser, som jeg gerne vil hæfte et par ord på. Det er de undersøgelser, som iværksættes på baggrund af enkeltsager, og hvor formålet ikke så meget er at forbedre en generel myndighedspraksis som at undersøge en mulig konkret uretfærdighed eller ulovlighed.

Min undersøgelse af sagen om Egedal Kommunes behandling af et byrådsmedlems ansøgning om tilladelse til at opføre en medhjælperbolig på sin grund illustrerer denne form for egen drift-sager. Her tog jeg sagen op på grundlag af spekulationer i pressen om nepotisme. Hovedsigtet med undersøgelsen var således at afklare, om der havde fundet usaglig favorisering sted i den konkrete sag. Det havde der ikke. Men vi fandt forskellige sagsbehandlingsfejl, og kommunen tog konstruktivt ved lære af sagen og indførte forbedringer af sin forvaltningspraksis på flere måder.

Egen drift på tilsynsområdet

Endelig har ombudsmanden en omfattende egen drift-virksomhed på yderligere et område, der har stor praktisk betydning, nemlig tilsynsområdet.

Ombudsmanden fører tilsyn med en række offentlige og private institutioner, hvor borgerne er frihedsberøvede eller på anden måde befinder sig i en sårbar situation. Kerneeksempler er institutioner under kriminalforsorgen, psykiatriske afdelinger, sociale botilbud samt døgninstitutioner for børn og unge. Ombudsmanden fører også tilsyn med handicaptilgængeligheden på f.eks. offentlige institutioner eller trafikknudepunkter.

Disse tilsyn varetages dels af vores Tilsynskontor, dels af vores Børnekontor. I begge tilfælde har tilsynene til formål at sikre, at myndighederne behandler borgerne værdigt og hensynsfuldt og i overensstemmelse med deres rettigheder. Det er min erfaring, at tilsynsbesøgene giver et rigtig godt afsæt for at afdække problemstillinger, som måske ellers – fordi de berørte borgere ofte er nogle af de mest udsatte i Danmark – ikke ville blive undersøgt.

I de senere år er mange af tilsynene gennemført tematisk. F.eks. gennemførte vi i samarbejde med DIGNITY og Institut for Menneskerettigheder i 2021 tema-tilsyn på ti psykiatriske afdelinger om brug af tvang og ulovbestemte indgreb over for patienterne. Den form for tilsyn giver os mulighed for at få mere viden om og komme mere i dybden med et udvalgt område og derved komme med anbefalinger, der rammer bredere og samtidig er mest muligt præcise. Læs om temaer på tilsynsområdet i 2022 på side 42-43.

Ressourcekrævende – men det værd

Egen drift-undersøgelserne – herunder ikke mindst de store undersøgelser på bl.a. skatteområdet – kan være særdeles ressourcekrævende.

Af samme grund er jeg glad for, at Folketinget i 2022 besluttede at tildele Folketingets Ombudsmand en merbevilling. De midler vil naturligvis styrke den daglige sagsbehandling af borgerklager, men de vil også forbedre mine muligheder for at opprioritere egen driftundersøgelserne.

Læs mere om egen drift-undersøgelser på side 28-37.

Embedsværkets bistand til private sociale profiler

Et andet område, jeg har dykket ned i, handler om embedsværkets bistand til indlæg på ministres private profiler på sociale medier. En borger klagede over, at han var blevet blokeret på den daværende klima-, energi- og forsyningsministers profiler på Facebook og Twitter. Ministeren havde oprettet de to profiler som privatperson, før han blev minister, men borgen mente, at de nu reelt blev ført af ministeren i sin egenskab af minister, og at de dermed var omfattet af almindelige forvaltningsretlige regler i forhold til bl.a. blokering af brugere.

Jeg fandt på baggrund af oplysninger fra Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet ikke grundlag for at tilsidesætte ministeriets vurdering af, at profilerne fortsat blev ført af ministeren som privatperson og partipolitiker. Men sagen rejste nogle principelle spørgsmål om udviklingen i omfanget af embedsværkets bistand til indlæg på ministres private profiler på de sociale medier.

Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet oplyste, at embedsværket havde udarbejdet udkast til godt 40 pct. af opslagene på ministerens to profiler. Hvis dette skøn var retvisende, ville

ministeriet i perioden fra juni 2019 til juni 2022 have udarbejdet over 1.000 udkast til opslag på ministerens private profiler.

Det tegnede efter min opfattelse et billede af en udvikling, hvor embedsværket i stigende omfang anvendes til politisk virksomhed i bred forstand – herunder personlig profilering og branding af deres minister – på sociale profiler, hvor de almindelige forvaltningsretlige grund-sætninger om bl.a. saglighed og lighed ikke gælder, og hvor den enkelte minister frit kan vælge, hvem der skal kunne deltage i debatten. Efter min opfattelse burde denne udvikling give anledning til nærmere at overveje rammerne for en sådan bistand fra embedsværket. (FOB 2022-27).

Et værn for retssikkerheden

Hermed har jeg berørt nogle af hjørnerne i den mosaik af juridiske problemstillinger, der fylder hverdagen i ombudsmandsinstitutionen. Hvis jeg skal pege på et fællestræk for de sager, vi beskæftiger os med – hvad enten det drejer sig om klagesager eller sager, ombudsmanden tager op af egen drift – så er det, at de handler om at sikre borgernes rettigheder og retssikkerhed i mødet med den offentlige forvaltning. Og netop muligheden for at arbejde med denne opgave er et af de store privilegier ved at være ombudsmand.

På de kommende sider kan du læse mere om nogle af de sager, som jeg og mine medarbejdere har behandlet i 2022.

God læselyst.

**Ombudsmandens nyheder og
FOB-sager fra 2022 kan læses på
ombudsmanden.dk/nyheder
ombudsmanden.dk/FOB-sager**



Om sagerne



Klagesager



Egen drift-undersøgelser



Tilsyn



Sager oprettet i 2022¹

5.272

Egen drift-undersøgelser

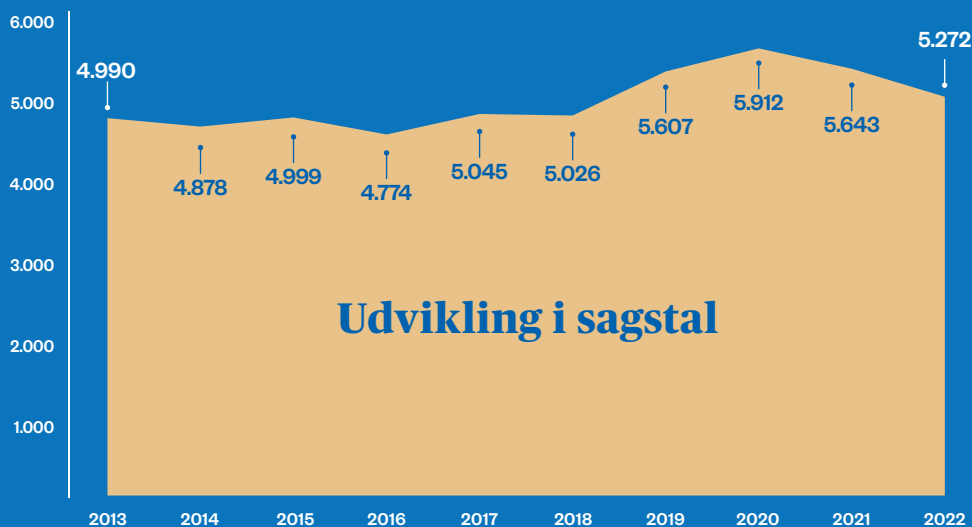
148

Tilsynssager

52

Klagesager

5.072



1) Inkluderer ikke administrative sager og normalt ikke sager, som er indgået i samlede gennemgange i forbindelse med generelle egen drift-undersøgelser.



Klage- sager

Hvem: Enhver kan som udgangspunkt klage til ombudsmanden. Man kan også klage, selv om man ikke selv er part i en sag. En klager kan ikke være anonym.

Hvad: Ombudsmanden behandler klager over alle dele af den offentlige forvaltning og i enkelte tilfælde også over private institutioner. Det gælder f.eks. klager over børns forhold på private institutioner.

Ombudsmanden behandler ikke klager over domstolene eller nævn, der træffer afgørelse mellem private.

Hvornår: Ombudsmandens opgave er at sikre, at myndighederne har fulgt reglerne. Ombudsmanden kan derfor ikke tage stilling til sager før myndighederne. Ombudsmanden kan først behandle en klage, hvis myndigheden – og eventuelle klageinstanser – har behandlet sagen.

Der gælder en frist på et år for at klage til ombudsmanden.

Hvordan: Ombudsmanden beslutter i første omgang, om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse. I nogle tilfælde *kan* ombudsmanden ikke behandle klagen. I andre tilfælde er det ombudsmandens valg ikke at indlede en undersøgelse. F.eks. fordi han ikke vil kunne hjælpe klageren til et bedre resultat.

I en stor del af klagesagerne hjælper ombudsmanden ved at vejlede borgeren eller ved at sende en klage videre til den relevante myndighed, f.eks. for at myndigheden kan tage stilling til klagen eller får mulighed for at uddybe sin begrundelse over for borgeren.

I en del tilfælde stopper ombudsmanden sin behandling af en klage, fordi myndigheden selv vælger at genoptage sagen. Det kan f.eks. ske, efter at ombudsmanden har bedt myndigheden om en udtalelse.

I nogle af klagesagerne gennemfører ombudsmanden en fuld undersøgelse, som bl.a. omfatter høring af myndigheden og klageren. Ombudsmanden kan i sidste ende vælge at kritisere myndigheden og f.eks. henstille til myndigheden at træffe en ny afgørelse.

Hvad blev der klaget over?

Børn

Ombudsmandens Børnekontor modtager klager vedrørende børn og unge. Klagerne på dette område kommer især fra forældre, pårørende og andre omsorgspersoner. Mange klager handler om hjælpeforanstaltninger over for børn og unge. Der er også en del klager over familieretlige sager og sager om skoleforhold.

Sociale forhold

Klager over sociale forhold fylder meget hos ombudsmanden. Klagerne vedrører sociale ydelser – både penge og serviceydelser. De fleste klager vedrører kommuner, Udbetaling Danmark, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring eller Ankestyrelsen og omfatter bl.a. arbejdsskader, pension, hjemmehjælp, kontanthjælp, ledsageordninger og hjælpemidler.

Miljø og byggeri

Mange klager kommer fra en utilfreds nabo. Klagerne kan f.eks. dreje sig om indbliksgener fra et byggeri, lugtgener fra en svinefarm eller støj fra en skole. Andre klager kommer fra borgere, der føler sig generet af vindmøller og solcelleanlæg. Klagerne vedrører typisk spørgsmål om overholdelse af regler om miljøbeskyttelse og bygge- og planlovgivning.

Aktindsigt efter offentlighedsloven og miljøoplysningsloven mv.

Klagerne drejer sig primært om, at myndighederne har afvist at give aktindsigt i oplysninger og dokumenter, og om sagsbehandlingstiden. En stor del af klagerne er rettet mod centraladministrationen.

Institutioner for voksne

Klagerne angår bl.a. fængsler, psykiatriske afdelinger og institutioner for voksne med handicap. Da beboerne typisk opholder sig på institutionerne døgnet rundt, vedrører klagerne alle aspekter af livet. Det kan være forholdet til de ansatte, utryghed over for andre beboere eller kontakten til pårørende.

Skat

Ombudsmandens Skattekontor behandler klager fra både borgere og virksomheder, herunder professionelle partsrepræsentanter som skatteadvokater eller revisorer. Klagerne kan eksempelvis dreje sig om ansættelse af skat, inddrivelse af gæld, ejendomsvurderinger og lang sagsbehandlingstid.

Sundhed

Klager på sundhedsområdet kommer fra bl.a. borgere, der er utilfredse med den behandling, de har modtaget i sundhedsvæsenet, herunder psykiatrien. Lang sagsbehandlingstid – f.eks. i klage- eller autorisationssager – er også ofte et klagetema.

Transport, kommunikation og veje

Klager om offentlige veje og private fællesveje udgør en væsentlig andel af klagerne på dette område. F.eks. i situationer, hvor der er uoverensstemmelse mellem naboer eller utilfredshed med et påbud fra kommunen om at vedligeholde eller skabe adgang til en privat fællesvej. Andre klager er rettet mod offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.

Udlændinge

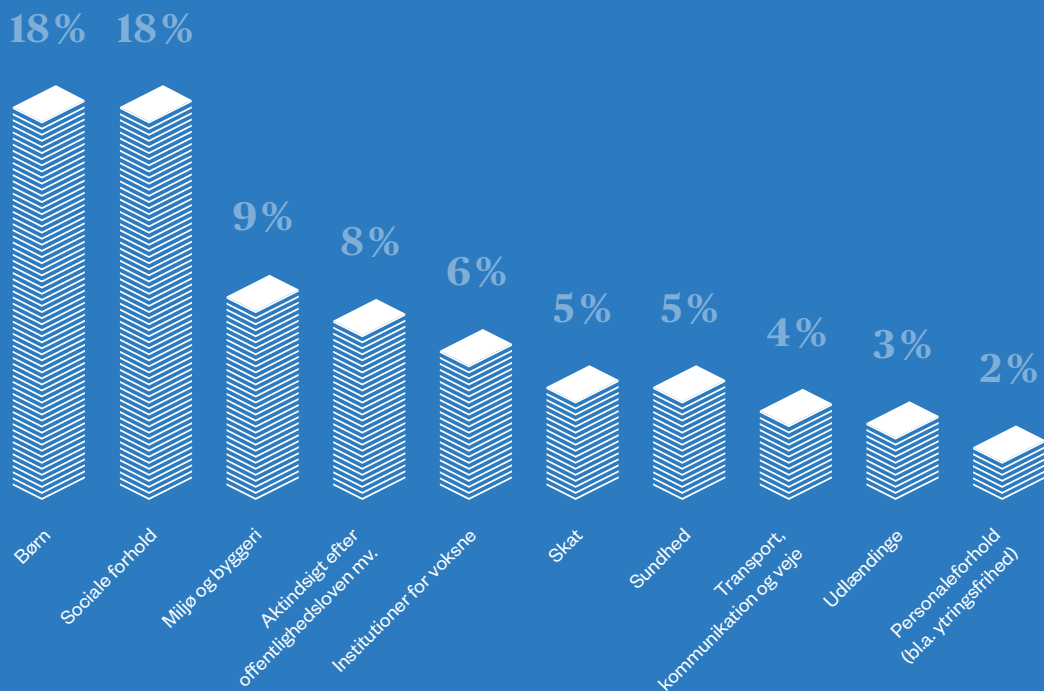
En del klager på dette område angår lang sagsbehandlingstid. Derudover modtager ombudsmanden klager over bl.a. afslag på humanitær opholdstilladelse, familiesammenføring og visum.

Personaleforhold (bl.a. ytringsfrihed)

Hovedparten af klagerne på dette område kommer fra offentligt ansatte, der er utilfredse med en negativ reaktion fra deres arbejdsgiver. Det kan være en afskedigelse, en advarsel eller en påtale. En mindre del af klagerne vedrører offentligt ansattes ytringsfrihed. Henvendelserne på området kommer navnlig fra de berørte ansatte eller deres faglige organisation.



Klagesager



Er oplysninger om smitte med COVID-19 miljøoplysninger?

Aktindsigt: Da COVID-19-epidemien ramte Danmark, opstod der tvivl om, hvorvidt oplysninger om smitte med COVID-19 og dokumenter om COVID-19-bekæmpelse kunne karakteriseres som miljøoplysninger. I så fald skulle sagerne behandles efter miljøoplysningsloven, der i visse tilfælde giver ret til aktindsigt i mere, end man kan få efter offentlighedsloven.

I FOB 2022-24 tog ombudsmanden stilling til det spørgsmål. En journalist klagede over, at Sundhedsministeriet havde afslået at give ham aktindsigt i dokumenter om COVID-19 og ikke ville behandle sagen efter miljøoplysningsloven.

Ombudsmanden pegede på to forhold, som principielt kunne føre til, at miljøoplysningsloven skulle anvendes.

Det ene var, hvis oplysninger om smitte med COVID-19 generelt kan karakteriseres som oplysninger om menneskers sundhedstilstand. Hvis der er den fornødne relation mellem menneskers sundhedstilstand og tilstanden i et miljøelement (luften), vil miljøoplysningsloven nemlig finde anvendelse.

Med andre ord: Smitter COVID-19 via luften? Det mente sundhedsmyndighederne ikke, og de forklarede, at sygdommen smitter via dråbe- og kontaktsmitte. Denne sundhedsfaglige vurdering havde ombudsmanden ikke grundlag for at tilsidesætte.

Det andet var, at miljøoplysningsloven også kunne finde anvendelse, hvis de foranstaltninger, som myndighederne iværksatte for at begrænse smitten med COVID-19, havde miljømæssige konsekvenser, f.eks. ved at reducere luftforureningen fra biler eller fly. Da sagen handlede om aktindsigt i udkast til en ændring af epidemiloven og udstedelse af bekendtgørelser om besøgsrestriktioner og lukning af skoler mv., mente ombudsmanden ikke, at der var tale om aktindsigt i oplysninger, som faldt inden for miljøoplysningslovens anvendelsesområde.

Ombudsmanden kunne derfor ikke kritisere, at Sundhedsministeriet ikke havde behandlet sagen efter miljøoplysningsloven.

FOB 2022-24: Afslag på aktindsigt i oplysninger om COVID-19

Afgørelse i byggesag var ikke forkert, men forkert begrundet

Klageberettigelse: Byggeklageenheden traf afgørelse om, at to borgere ikke var klageberettigede i en sag om indbliksgener fra en hævet terrasse på nabogrunden til deres sommerhus. I afgørelsen lagde Byggeklageenheden særlig vægt på, at parret ikke var naboer i skel til ejendommen med den hævede terrasse, da der mellem de to grunde var en indkørsel. I en uddybende begrundelse fra Byggeklageenheden blev der kun lagt vægt på dette forhold.

Ombudsmanden bemærkede, at det ikke var i overensstemmelse med bygge-loven at afskære borgernes ret til at klage, alene fordi de ikke var naboer i skel.

Under ombudsmandens behandling af sagen oplyste Byggeklageenheden imidlertid, at enheden også havde lagt vægt på en række andre forhold ved vurderingen af, at naboerne ikke var klageberettigede. I lyset af disse forhold kunne ombudsmanden samlet set ikke kritisere Byggeklageenhedens vurdering, men han mente, at det var kritisabelt, at de to borgere ikke havde fået en rigtig begrundelse, før de henvendte sig til ombudsmanden.

FOB 2022-29: Nabo havde ikke fået en rigtig begrundelse for manglende klageberettigelse vedrørende indbliksgener

Borger misforstod partshøring og mistede tilskud

Partshøring: En myndighed kan foretage partshøring ved at sende borgeren en såkaldt agterskrivelse – dvs. et udkast til den afgørelse, som myndigheden forventer (agter) at træffe, hvis der ikke fremkommer nye oplysninger i sagen.

Afgørelsesudkastet kan godt omfatte flere påtænkte afgørelser, selv om der eventuelt kun partshøres over en af dem. I sådan en situation kan der dog være større risiko for, at borgeren misforstår, hvad vedkommende bliver partshørt om – og om der allerede er truffet afgørelse om nogle af de øvrige forhold, som er behandlet i myndighedens brev. Myndigheden bør derfor være særligt opmærksom på at sikre, at brevets indhold er klart og tydeligt angiver, hvad borgeren partshøres over samt eventuelt skal være opmærksom på i forhold til andre af de påtænkte afgørelser, der omtales i udkastet.

Vigtigheden af, at myndighedens breve er klare, blev omdrejningspunktet i en sag, hvor en borger havde ansøgt om tilskud fra Bygningspuljen til udskiftning af facadevinduer og yderdøre i sit hus.

Som led i partshøring sendte Energistyrelsen borgeren et brev, der indeholdt både et påtænkt afslag på tilskud til yderdøre og et påtænkt tilsagn om tilskud til facadevinduer. Brevet var skrevet i samme form som en endelig afgørelse, men på tværs af alle brevets sider var der et vandmærke med ordlyden "UDKAST".

Borgeren fik det forkerte indtryk, at brevet indeholdt en endelig afgørelse om tilsagn om tilskud til facadevinduer, og indgik aftale med en håndværker om at udskifte vinduerne. Nogle måneder senere afslog Energistyrelsen at udbetale tilskuddet, fordi det er en betingelse for at få tilskud, at arbejdet ikke er iværksat, før styrelsen har truffet endelig afgørelse.

➤ **Brevet var skrevet i samme form som en endelig afgørelse, men på tværs af alle brevets sider var der et vandmærke med ordlyden "UDKAST".**

Ombudsmanden kunne ikke kritisere, at Energistyrelsen havde afslået at udbetale tilskuddet. Men han mente, at styrelsens partshøring af borgeren var uhensigtsmæssigt udformet. Det var derfor hensigtsmæssigt, at styrelsen havde forbedret partshøringsmaterialet ved at gøre det mere klart.

FOB 2022-31: Energistyrelsens partshøring af borger var uhensigtsmæssigt udformet

Kan man holde en borgers sag hemmelig?

Personfølsomme oplysninger: Offentlighedsloven giver i en række tilfælde myndighederne adgang til at undtage oplysninger fra aktindsigt, f.eks. når det er nødvendigt for at beskytte konkrete borgeres ret til et privatliv.

Det følger således af offentlighedslovens § 30, nr. 1, at retten til aktindsigt ikke omfatter oplysninger om enkeltpersoners private forhold.

Normalt anvendes bestemmelsen til at undtage konkrete personfølsomme oplysninger i en sag, men det sker også, at myndighederne holder det hemmeligt, om en borger overhovedet har eller har haft en sag under behandling.

Ombudsmanden har i 2022 i flere tilfælde taget stilling til sådanne afgørelser og givet udtryk for, at når aktindsigt i oplysningen om en sags eksistens afskæres efter offentlighedslovens § 30, nr. 1, skal det være ud fra en konkret vurdering af, at oplysningen i sig selv vil afsløre personfølsomme forhold om en borger.

I FOB 2022-4 havde en borger klaget til Styrelsen for Patientklager over Lægevagtens håndtering af en sag om aktindsigt i nogle lydfiler fra telefonkonsultationer, som borgeren ville bruge til at belyse en sag om muligt identitetstyveri. En journalist bad senere om aktindsigt i borgerens kontaktoplysninger, men fik afslag. Styrelsen henviste til, at oplysningerne ville afsløre, at en bestemt borger havde haft en klagesag hos myndigheden, og at en sådan oplysning altid var omfattet af undtagelsesbestemmelsen i offentlighedslovens § 30, nr. 1.

Det var ombudsmanden ikke enig i. Offentlighedslovens § 30, nr. 1, giver ikke hjemmel til generelt at undtage en oplysning om, at en borger har eller har haft en sag hos en forvaltningsmyndighed. Skal sagens eksistens holdes hemmelig, forudsætter det, at oplysningen efter en vurdering af den enkelte sags karakter bør undrages offentlighedens kendskab. Ombudsmanden henstillede derfor, at styrelsen genoptog sagen.

I FOB 2022-22 bad en borger Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI) om aktindsigt i antallet af udenlandske arbejdstagere, især fra Japan, der grundet særlige individuelle kvalifikationer havde fået opholds- og arbejdstilladelse for at arbejde i nogle havbrugsvirksomheder. SIRI oplyste det samlede antal tilladelser, men afviste at oplyse antallet pr. havbrugsvirksomhed, da det efter styrelsens opfattelse ville medføre en risiko for identifikation af de enkelte udenlandske arbejdstagere og dermed afsløre følsomme oplysninger omfattet af offentlighedslovens § 30, nr. 1. Ombudsmanden mente dog ikke, at en oplysning om, at en udlænding har en opholds- og arbejdstilladelse på grundlag af særlige individuelle kvalifikationer, siger noget om udlændingens private forhold. Han henstillede derfor, at sagen blev genoptaget.

Nyhed 3. oktober: Japanske statsborgeres tilladelser til at arbejde i danske havbrug var ikke undtaget aktindsigt

FOB 2022-4: Aktindsigt i oplysning om, at en borger har eller har haft en sag ved en myndighed

FOB 2022-22: Oplysning om opholds- og arbejdstilladelse på baggrund af beskæftigelse kunne ikke undtages fra aktindsigt

Myndigheder sendte breve til mindreårige i stedet for forældrene

Digital sagsbehandling: En myndighed skal sende sine breve direkte til rette modtager. I sager, der angår mindreårige, skal myndighederne derfor være opmærksomme på, om et brev skal sendes til forældrene, eller om det skal sendes til den mindreårige. I nogle situationer skal et brev både sendes til forældrene og til den mindreårige.

I flere sager er breve med vigtige og alvorlige oplysninger og myndigheders afgørelser, der skulle have været sendt til forældremyndighedsindehaveren, blevet sendt til mindreårige i stedet.

Regioners breve om behandling af mindreårige under 15 år

Når Region Sjællands sygehuse skrev til forældre med information om behandling af mindreårige børn under 15 år, blev brevene ofte adresseret til barnet og ikke til forældrene. Det skyldtes, at regionens it-system, Sundhedsplatformen, ikke havde en automatiseret løsning til at generere breve til forældrene.

➤ **Breve med alvorlig information kunne blive sendt direkte til børnene. Det kunne bringe børnene i en sårbar situation og sikre ikke forældrenes ret til at blive orienteret.**

Ombudsmanden udtalte, at den tekniske indretning af et it-system ikke kunne begrunde, at reglerne om information til forældrene blev tilsidesat. Regionens fremgangsmåde betød, at breve med alvorlig information kunne blive sendt direkte til børnene. Det kunne bringe børnene i en sårbar situation og sikre ikke forældrenes ret til at blive orienteret. Fremgangsmåden var efter ombudsmandens opfattelse i strid med lovgivningen.

Efter ombudsmandens udtalelse har Region Sjælland oplyst, at regionen – forventeligt senest i starten af marts 2023 – vil implementere en ny it-løsning. Løsningen indebærer, at breve til forældremyndighedsindehaverne om behandling af mindreårige under 15 år sendes direkte til forældremyndighedsindehaverne og ikke til barnet. Region Hovedstaden, der også anvender Sundhedsplatformen, og hvor samme problemstilling var gældende, har implementeret løsningen den 15. november 2022.

Breve til treårig

Også i en sag fra Hillerød Kommune blev der sendt breve til barnet i stedet for til forældremyndighedsindehaveren. I den sag sendte kommunen breve i en sag om boligskifte og dækning af merudgifter til et treårigt barn i stedet for til barnets mor.

Årsagen var, at en sagsbehandler ikke fik ændret barnets cpr-nr. til morens cpr-nr. i kommunens digitale sagsbehandlingssystem. Det medførte, at kommunens it-system automatisk udskrev og sendte bl.a. afgørelsen i sagen til barnet med almindelig fysisk post, efter at systemet havde konstateret, at barnet ikke havde en digital postkasse.

I en sag om et hjælpemiddel til en mindreårig sendte Kalundborg Kommune et partshøringsbrev og en afgørelse til barnet i stedet for til barnets mor.

Både Hillerød og Kalundborg Kommune udtalte, at det var en fejl, at brevene var blevet sendt til de mindreårige i stedet for forældrene, hvilket ombudsmanden var enig i.

Nyhed 22. juni: Begrænsninger i en myndigheds it-system retfærdiggør ikke, at breve til forældre sendes til mindreårige børn

Nyhed 17. januar 2023: To kommuner sendte fejlagtigt breve til børn i stedet for forældre

FOB 2022-13: Breve til forældremyndighedsindehavere må ikke sendes til deres børn

Ekstrahering er stadig en svær øvelse

Fakta og funktionsfakta: Myndighederne har som udgangspunkt pligt til at udlevere faktuelle oplysninger i dokumenter, der er undtaget fra aktindsigt. Det kaldes ekstrahering. Begrebet "oplysninger om en sags faktiske grundlag" har to hovedbetydninger.

For det første er det oplysninger, som er rent faktuelle, f.eks. at der på en motorvej kører 20.000 biler.

For det andet er det oplysninger, som supplerer sagens bevismæssige grundlag eller tilvejebringes for at skabe klarhed med hensyn til sagens faktiske grundlag. Man må altså se på, hvilken *funktion* oplysningen har. Subjektivt prægede oplysninger kan have karakter af ekstraheringspligtige fakta.

I FOB 2022-30 ville en borger have aktindsigt i Udlændinge- og Integrationsministeriets materiale om statens køb af et udrejsecenter. Sagen angik et omfattende materiale på ca. 5.000 sider. Ombudsmanden havde fokus på, om ekstraheringsreglerne var anvendt korrekt.

➤ **Det drejede sig bl.a. om oplysninger om geografiske afstande, finansieringsmuligheder og tidligere politiske udmeldinger.**

Sagen var blevet genoptaget af ministeriet flere gange, hvor der var udleveret nye oplysninger. Ombudsmanden mente dog, at akterne stadig indeholdt væsentlig flere faktiske oplysninger, som myndighederne ikke havde udleveret. Det drejede sig bl.a. om oplysninger om geografiske afstande, finansieringsmuligheder og tidligere politiske udmeldinger. Ombudsmanden henstillede derfor til ministeriet at gennemgå materialet igen.

I FOB 2022-28 havde et konsulentfirma lavet en analyse af specialundervisningen i en kommune. Firmaet havde under analysen holdt en workshop for at validere de indsamlede data og observationer. Konsulentfirmaet, der var omfattet af offentlighedslovens regler om aktindsigt, modtog en anmodning om aktindsigt i et notat om workshoppen. Dokumentet var internt og kunne derfor som udgangspunkt hemmeligholdes. Det var imidlertid ombudsmandens opfattelse, at notatet indeholdt ekstraheringspligtige oplysninger (funktionsfakta). Det skyldtes, at de noterede oplysninger var en del af det grundlag, som firmaet byggede sin analyse og sine anbefalinger på. Ombudsmanden henstillede derfor, at firmaet så på sagen igen.

Nyhed 20. december: Ombudsmanden kritiserer Udlændinge- og Integrationsministeriets behandling af aktindsigt i sag om køb af udrejsecenter på Langeland

FOB 2022-28: Anvendelsesområdet for offentlighedslovens § 30, nr. 2, og § 33, nr. 3, på organer mv. uden for den offentlige forvaltning

FOB 2022-30: Kritik af ekstraheringen af oplysninger i aktindsigtssag

Ombudsmandens skjulte hjælp i en skolesag

Smidig løsning: En mor klagede til ombudsmanden over, at kommunens skolechef ikke ville tage stilling til hendes klage over en skoleleders optræden og håndtering af reglerne, da hendes søn blev udelukket fra undervisningen.

Ombudsmanden gjorde kommunen opmærksom på, at skoleledere udfører deres opgaver under ansvar over for kommunalbestyrelsen. Kommunalbestyrelsen kan derfor behandle klager over, at en skoleleder har truffet en beslutning, der er i strid med rammer fastlagt af kommunalbestyrelsen eller skolebestyrelsen.

Kommunens skolechef behandlede herefter morens klage og kom frem til, at regler for parts-høring og notatpligt ikke var blevet overholdt. Skolechefen beklagede også, at skolelederen ikke havde givet en fyldestgørende begrundelse for afgørelsen, og bad skolelederen træffe en ny afgørelse.

Skolechefen tilkendegav samtidig, at kommunen ville udarbejde retningslinjer for lærere og skolelederes notatpligt og journalisering i forbindelse med et kommende elektronisk sagsbehandlings-system.

Ansvar for sagsbehandlingstid og underretninger, når flere myndigheder er involveret i en sag

Andre end hovedmyndigheden kan have et ansvar: Ombudsmanden behandlede en klage over sagsbehandlingstiden i en sag om offererstatning hos Erstatningsnævnet. Han blev opmærksom på, at den lange sagsbehandlingstid primært skyldtes, at Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikring havde været mere end to år og to måneder om at afgive en vejledende udtalelse til brug for sagen. Ombudsmanden rejste derfor en sag over for Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikring og udtalte, at sagsbehandlingstiden havde været unødigt lang.

Ombudsmanden anførte, at Erstatningsnævnet havde ansvaret for sagsbehandlingstiden i offererstatningssagen og underretninger herom til borgeren, selv om nævnet havde bedt en anden myndighed om en udtalelse. Ombudsmanden forstod dog, at Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikring i praksis underrettede den erstatningssøgende om

forventet sagsbehandlingstid og besvarede ryk-kere mv. Under disse omstændigheder skulle Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikrings underretninger være i overensstemmelse med det almindelige retsgrundlag om underretninger. Det mente ombudsmanden ikke, at de havde været i denne sag. Han kritiserede, at Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikring ikke havde givet borgeren en tidsmæssig ramme for, hvornår den vejledende udtalelse kunne forventes afgivet, da det viste sig, at den først udmeldte sagsbehandlingstid ikke kunne overholdes.

FOB 2022-14: Arbejdsmarkedets Erhvervs-sikrings sagsbehandlingstid og underretninger i sag om vejledende udtalelse

Se også FOB 2021-29: Erstatningsnævnets ansvar for sagsbehandlingstiden, når nævnet har anmodet en anden myndighed om en udtalelse

Klageinstans afviste klage uden at tage højde for, at borgeren var part i sagen

Beregning af klagefrist: Som part i en sag skal man normalt have individuel underretning om myndighedens afgørelse med vejledning om klageadgang. Først da vil en eventuel klagefrist normalt begynde at løbe. Det sker, at en klageinstans afviser en klage som for sent indgivet uden at være opmærksom på, at klageren er part i sagen og derfor skulle have haft individuel underretning.

➤ **Da borgeren ikke havde modtaget individuel underretning, var klagefristen ikke begyndt at løbe.**

I en konkret sag havde en nabo til en nyopført dagligvarebutik klaget til Planklagenævnet over kommunens ibrugtagningstilladelse til byggeriet, herunder afgørelsen om, at byggeriet var i overensstemmelse med bestemmelser om støj i

lokalplanen. Borgeren var generet af støj fra vareindleveringen og mente ikke, at Miljøstyrelsens vejledende grænser for støj var overholdt.

Planklagenævnet mente, at klagefristen på fire uger skulle regnes, fra dagligvarebutikken blev taget i brug. Da klagen var indgivet flere måneder senere, afviste nævnet klagen som for sent indgivet.

Ombudsmanden sendte borgerens klage videre til Planklagenævnet, så nævnet kunne tage stilling til, om borgeren var part i sagen, og hvilken betydning det i givet fald havde for borgerens mulighed for at få sin klage behandlet. Planklagenævnet gennemgik sagen på ny og vurderede nu, at borgeren – hvis have grænsede op til arealet, der blev anvendt til vareindlevering – var part i sagen. Da borgeren ikke havde modtaget individuel underretning om ibrugtagningstilladelsen med en klagevejledning, var klagefristen ikke begyndt at løbe. Planklagenævnet behandlede derfor borgerens klage.

Udformning af stemmeseddel

Afgrænsning af virksomhed: Forud for folkeafstemningen om forsvarsforbeholdet modtog ombudsmanden en klage over ordlyden af den stemmeseddel, som var blevet foreslået til afstemningen. Ifølge klagen stemte ordlyden ikke overens med formålet med afstemningen og det lovforslag, som vælgerne skulle stemme om. Desuden mente klageren, at stemmesedlen ikke var udformet i et politisk neutralt sprog.

Ombudsmandens virksomhed er afgrænset til den offentlige forvaltning. Det betyder, at han ikke kan tage stilling til love, som Folketinget har vedtaget, og heller ikke til ministres lovforslag. Da udformningen af stemmesedlen var behandlet i et lovudkast, der var sendt i offentlig høring og til Folketinget, foretog ombudsmanden sig ikke yderligere i sagen.

Nyhed 4. april: Klage over udformning af stemmeseddel til folkeafstemning

To udlændingesager blev genoptaget

Familiesammenføring: Oversendelse af en klage til den myndighed, klagen vedrører, kan nogle gange medføre, at myndigheden beslutter at genoptage sagen. Det skete i to sager om afslag på familiesammenføring fra Udlændingenævnet.

I den ene sag havde en borger fået afslag på familiesammenføring med sin ægtefælle, fordi der efter udlændingemyndighedernes opfattelse var tale om et proformaægteskab. Borgeren klagede til ombudsmanden, som i en oversendelse bad Udlændingenævnet tage stilling til parrets oplysninger om, at de havde haft omfattende og stort set daglig kontakt gennem flere år. Udlændingenævnet genoptog sagen og fandt, at klagerens forklaring om parrets forhold var troværdig. Den oprindelige afgørelse blev derfor omgjort.

Den anden sag handlede om en udlænding, der som barn var blevet familiesammenført med sin far i Danmark, men senere var udrejst for at leve sammen med sin mor. Det medførte, at udlændingens opholdstilladelse bortfaldt. Hun fik desuden afslag på ny opholdstilladelse.

➤ **Udlændingenævnet genoptog sagen og fandt, at klagerens forklaring om parrets forhold var troværdig.**

Mens udlændingen stadig var mindreårig, bad hendes advokat Udlændingenævnet om at genoptage sagen. Under behandlingen af sagen oplyste advokaten i et brev til Udlændingenævnet, at udlændingens mor havde fået opholdstilladelse i Danmark. Han bad derfor om, at sagen blev hjemvist til Udlændingestyrelsen, så udlændingen kunne indgive en ny ansøgning om familiesammenføring. Som mindreårig havde hun en videre adgang til familiesammenføring, end hun ville have som voksen. Nævnet reagerede ikke på advokatens brev, og efter udlændingen var fyldt 18 år, afviste nævnet at genoptage sagen.

Advokaten klagede over nævnets afgørelse. Ombudsmanden sendte klagen videre til Udlændingenævnet, så nævnet kunne tage stilling til betydningen af advokatens brev i lyset af reglerne om myndigheders vejledningspligt. Nævnet gennemgik herefter sagen på ny og fandt, at nævnet burde have vejledt advokaten om muligheden for at indgive en ny ansøgning. Derfor bad nævnet Udlændingestyrelsen om at tage stilling til ansøgningen om familiesammenføring, som om den var indgivet, mens udlændingen stadig var mindreårig.

Grænser for ytringsfrihed

Proportionalitet: Flere af årets sager angik grænserne for ytringsfrihed og proportionaliteten af myndighedernes sanktioner.

I en sag fra det kommunale skoleområde havde en kommunalt ansat PPR-konsulent sendt en mail til blandt andre de lokale kommunalbestyrelsesmedlemmer, hvor hun beskyldte en leder i kommunen for at lyve i medierne. Kommunen gav hende en skriftlig advarsel. Ombudsmanden var enig med kommunen i, at beskyldningen var meget grov, men i den konkrete situation vurderede han imidlertid, at det ikke var retsstridigt at fremsætte beskyldningen, da chefen faktisk ikke havde udtrykt sig retvisende i medierne. Kommunen havde derfor ikke grundlag for at give en advarsel.

I Nyborg kunne en mail fra kommunens hovedudvalg give anledning til tvivl om, hvorvidt de ansatte havde ret til at fremføre kritik offentligt uden først at rejse kritikken internt. I mailen opfordrede hovedudvalget medarbejderne til at gå til deres nærmeste leder, tillidsrepræsentant eller HR med kritik i stedet for at gå anonymt til pressen. Baggrunden var en række artikler i de lokale medier om arbejdskulturen i Nyborg Kommune, som var baseret på anonyme henvendelser.

Ombudsmanden gik af egen drift ind i sagen og spurgte kommunen, hvordan mailen skulle forstås i lyset af reglerne om offentligt ansattes ytringsfrihed. Kommunens hovedudvalg reviderede derefter sin udmelding og fastslog, at alle ansatte har ret til at udtale sig inden for rammerne af de offentligt ansattes ytringsfrihed.

➤ **Kommunens hovedudvalg reviderede sin udmelding og fastslog, at alle ansatte har ret til at udtale sig inden for rammerne af de offentligt ansattes ytringsfrihed.**

En anden sag handlede om ytringsfriheden for andre end offentligt ansatte, nemlig studerende ved CBS.

CBS havde bortvist seks studerende i knap ni måneder – og henover to eksamensperioder – fordi de havde udsendt en festinvitation med seksuelle og alkoholrelaterede referencer på Facebook. Invitationen var til en såkaldt Slutty Fall Break-fest og var bl.a. rettet mod studerende, som de seks netop havde været introvejledere for.

Ombudsmanden havde forståelse for, at ledelsen på CBS havde fundet det nødvendigt at reagere på baggrund af ordlyden i invitationen. Men han fandt, at bortvisningen havde været uberettiget.

Nyhed 1. marts: Uberettiget at bortvise studerende i ni måneder for invitation til "Slutty Fall Break"-fest

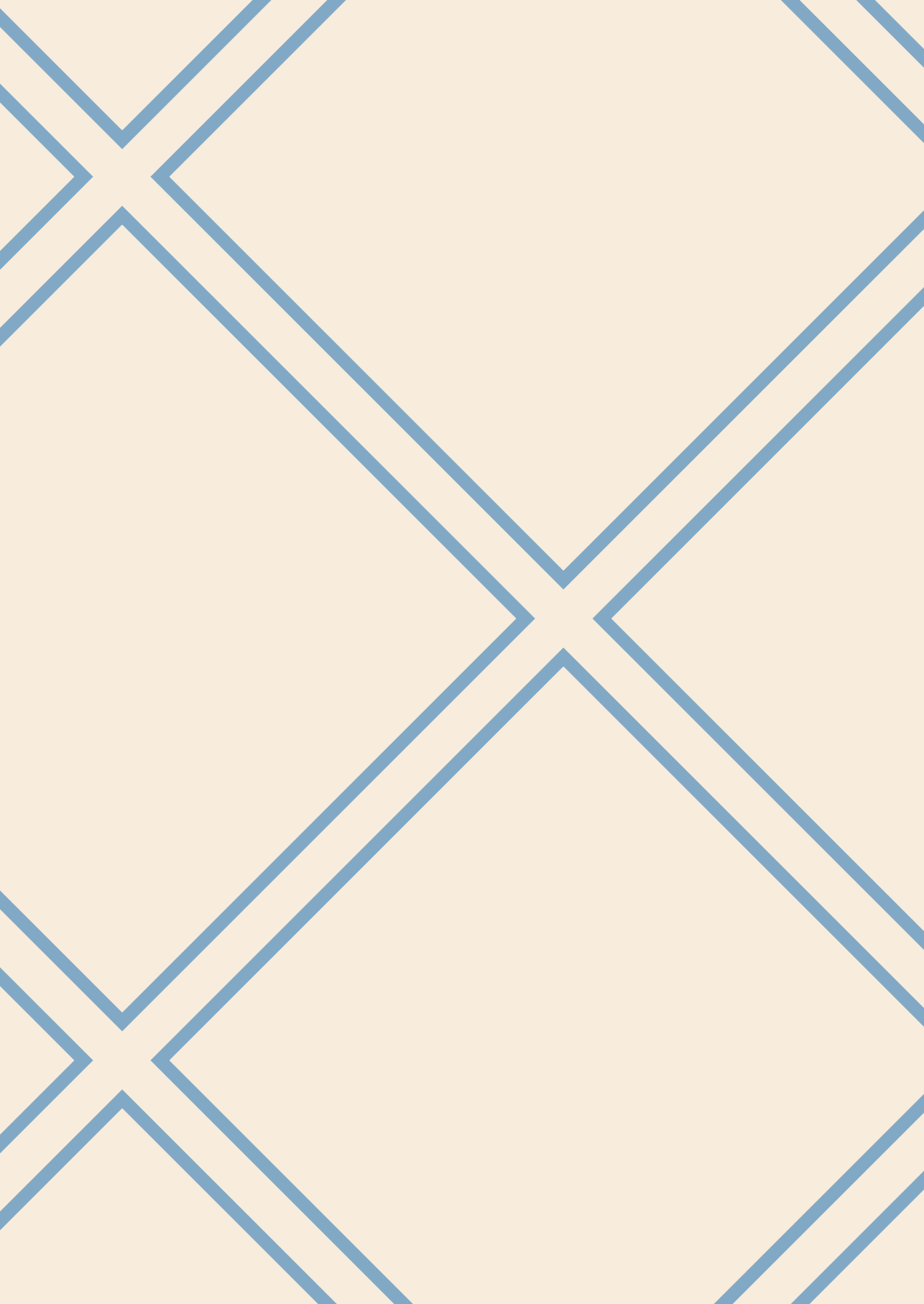
Nyhed 13. september: Ikke grundlag for advarsel til kommunalt ansat for beskyldning mod leder

Nyhed 14. september: Ombudsmanden spørger Nyborg Kommune om mail til de ansatte

Nyhed 12. oktober: Nyborg Kommune reviderer udmelding om ytringsfrihed for deres medarbejdere

FOB 2022-5: Uberettiget at bortvise studerende i ni måneder for invitation til "Slutty Fall Break"-fest

FOB 2022-20: Ikke grundlag for advarsel til kommunalt ansat for beskyldning mod leder





Egen drift- under- søgelse

Hvad: Det har høj prioritet for ombudsmanden at indlede undersøgelser af egen drift – dvs. selv tage initiativ til en undersøgelse.

Ombudsmanden kan af egen drift

- både tage en konkret sag op til undersøgelse
- og gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

Egen drift-undersøgelser angår navnlig temaer eller områder, der

- indeholder et principielt aspekt
- kan indeholde grove eller væsentlige fejl eller
- angår forhold, der rejser særlige retssikkerhedsmæssige spørgsmål, eller som af andre grunde er af stor betydning for borgerne.

Hvorfor: Et hovedformål er at finde systemfejl – dvs. fejl, som går igen – hos myndighederne. Det kan have stor gennemslagskraft i forhold til myndighedernes sagsbehandling og dermed hjælpe en stor gruppe borgere på én gang.

Der er fokus på ikke kun at se tilbage på de fejl, myndigheden eventuelt allerede måtte have begået, men også at forebygge, at der overhovedet sker fejl.

Ombudsmanden indleder også undersøgelser af egen drift i konkrete og mere enkeltstående sager.

Hvorfra: Konkrete klagesager eller tilsynsbesøg kan give mistanke om systemfejl mv. og dermed være afsættet for en egen drift-undersøgelse. Det samme gælder medieomtale af en sag. Ombudsmanden følger både lokale og landsdækkende medier.

Eksterne aktører kan også være en nyttig kilde til viden om systemfejl mv. – f.eks. fagudvalg for advokater og revisorer eller interesseorganisationer.

På tilsyns-, børne- og skatteområdet udvælges årligt nogle tværgående temaer.

Hvordan: Fælles for egen drift-undersøgelser er i almindelighed, at konkrete problemer løftes op på et mere overordnet plan med fokus på eventuelle generelle og systemiske fejl eller problemstillinger og på, hvordan myndighederne kan håndtere og rette op på fejl og problemstillinger.

I nogle egen drift-undersøgelser gennemgår ombudsmanden et antal konkrete sager fra en myndighed. I andre beder ombudsmanden myndigheden om at redegøre for f.eks. sin administration, lovforklaring eller praksis eller sine sagsbehandlingstider på et område.

Ombudsmanden arbejder løbende med forskellige egen drift-undersøgelser, hvor ombudsmanden f.eks. på baggrund af konkrete klagesager, lovændringer eller medieomtale vurderer, om der er grundlag for at indlede en nærmere undersøgelse.

I nogle tilfælde fører ombudsmandens egne undersøgelser til, at der ikke er anledning til at kontakte myndighederne, og sagen afsluttes uden en egentlig ombudsmandsudtalelse. Det kan også være resultatet, efter at der er rettet henvendelse til myndighederne.

Kommune tog ikke højde for de særlige klageregler i indsigtssager

Klagevejledning: Der gælder særlige klageregler i forhold til afgørelser om indsigt. De præcise klageregler i en indsigtssag afhænger af, om sagen er afgjort efter offentlighedsloven, forvaltningsloven eller databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

Det havde Vejen Kommune ikke taget højde for i nogle svar om aktindsigt i jobcentret og i personalesager, og derfor var der ikke givet korrekt klagevejledning. Bl.a. var det i nogle af sagerne fejlagtigt angivet, at en klage i indsigtssagen skulle

indgives til kommunen, og at der gjaldt en klagefrist. Det skyldtes, at kommunen havde brugt en forkert skabelon med en klagevejledning beregnet på afgørelser på socialområdet.

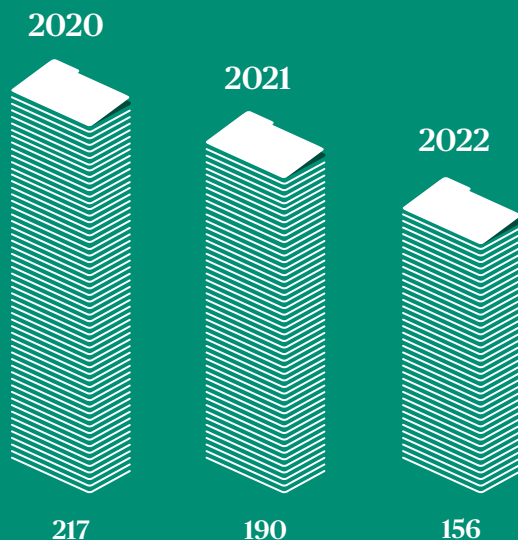
Efter at ombudsmanden havde indledt en generel undersøgelse af kommunens klagevejledning i indsigtssager, iværksatte kommunen en række tiltag for at undgå lignende fejl i fremtiden.

Nyhed 5. januar 2023: Vigtigt at sikre korrekt klagevejledning



Egen drift-undersøgelser

Afsluttede undersøgelser i alt



Nedgangen skyldes hovedsaglig et fald i antallet af egen drift-sager efter indberetning fra politiet og kriminalforsorgen om dødsfald, selvmord og selvmordsforsøg mv.

Heraf afsluttet med kritik/henstilling/anbefaling



Byrådsmedlem fik ikke særbehandling

Sagsbehandlingsfejl: Efter medieomtale af en sag fra Egedal Kommune om mulig særbehandling af et byrådsmedlem besluttede ombudsmanden at tage sagen op af egen drift. Byrådsmedlemmet havde søgt og fået tilladelse til at opføre en medhjælperbolig uden landzonetilladelse på en landbrugsejendom. Medhjælperboligen skulle benyttes af byrådsmedlemmets forældre, og flere medier interesserede sig på den baggrund for, om sagen var behandlet korrekt.

➤ **Flere medier interesserede sig for, om sagen var behandlet korrekt.**

Ombudsmanden undersøgte sagen og gennemgik i den forbindelse kommunens øvrige sager om opførelse af medhjælperboliger fra de seneste ti år. Han mente ikke, at der var grundlag for at antage, at der havde været tale om usaglig særbehandling af byrådsmedlemmets sag. Ombudsmanden fandt heller ikke brud på reglerne om habilitet. Men han var enig med kommunen i, at der var begået fejl med hensyn til sagsoplysning samt notat- og journaliseringspligt i byrådsmedlemmets sag, og han fandt, at sagsbehandlingen samlet set havde været kritisabel.

Nyhed 14. september: Fejl i sagsbehandlingen af byrådsmedlems sag – men ikke særbehandling

Ledige stillinger i kommune skulle slås op offentligt

Ulovlig praksis: En offentlig arbejdsplads kan ikke indføre en generel praksis om at give sine egne medarbejdere fortrinsret til ledige stillinger. Det slog ombudsmanden fast i en undersøgelse af Frederikshavn Kommunes retningslinjer for kommunens jobopslag.

Ifølge retningslinjerne skulle en stilling i kommunen som udgangspunkt først slås op internt i den kommunale forvaltning i syv hverdage. Kun hvis der ikke blev ansat en medarbejder, som i forvejen var ansat i kommunen, skulle stillingen slås op offentligt. Denne praksis blev anvendt på stort set alle medarbejderstillinger bortset fra stillinger på ledelsesniveau.

Kommunen mente selv, at retningslinjerne tilgodeså kommunens forpligtelse til at omplacere medarbejdere. Men det hensyn kunne ifølge ombudsmanden ikke begrunde en generel fravigelse af hovedreglen om, at ledige stillinger skal besættes efter offentligt opslag, så alle interesserede har mulighed for at søge dem på lige fod. Ombudsmanden henstillede derfor, at kommunen ændrede retningslinjerne.

Nyhed 25. januar: Kommuners ledige stillinger skal som klar hovedregel slås op offentligt

FOB 2022-1: Kommunes retningslinjer om interne opslag af ledige stillinger var i strid med forvaltningsretlig grundsætning

Undersøgelser af langvarig sagsbehandling

Sagsbehandlingstid: Når myndighederne bruger lang tid på at behandle sager, kan det ikke blot skade borgernes retsstilling. Det kan også svække myndighedernes mulighed for at løfte vigtige samfundsopgaver. Ombudsmanden har på flere områder undersøgt myndighedernes sagsbehandlingstid, bl.a. på sundhedsområdet.

Medieomtale fik ombudsmanden til at undersøge Styrelsen for Patientsikkerheds behandling af autorisationsansøgninger fra udenlandske læger fra lande uden for EU/EØS. Undersøgelsen viste, at der gik ca. tre år, fra styrelsen havde modtaget en ansøgning, til den vurderede, om lægens uddannelse var egnet til at blive afprøvet i praksis. Den egentlige sagsbehandling tog som udgangspunkt mellem to og fem dage.

Ombudsmanden kritiserede den lange sagsbehandlingstid, ikke mindst i lyset af at sagerne i realiteten lå stille i stort set hele perioden. Sundhedsministeriet oplyste, at der var igangsat en analyse af, hvordan processen kunne forbedres, og at der på finansloven var afsat midler til at nedbringe sagspuklen.

I en anden sag viste en undersøgelse af Styrelsen for Patientklagers sagsbehandlingstid i klagesager om aktindsigt i patientjournaler, at borgerne i gennemsnit måtte vente 12,4 måneder på at få svar på deres klager, og at sagsbehandlingstiden i en række sager havde været på mellem to og tre år.

➤ **Der gik ca. tre år, fra styrelsen havde modtaget en ansøgning, til den vurderede, om lægens uddannelse var egnet til at blive afprøvet i praksis.**

Retten til aktindsigt i patientjournaler er en af de grundlæggende patientrettigheder, der er med til at sikre patienten selvbestemmelse og retssikkerhed i sundhedsvæsenet. Ombudsmanden fandt, at styrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid var alt for lang.

Ombudsmanden havde også i 2022 fokus på sundhedsmyndighedernes sagsbehandlingstider på aktindsigtsområdet. Især Sundhedsministeriet og Statens Serum Institut havde svært ved at overholde sagsbehandlingsfristerne i offentlighedsloven og miljøoplysningsloven.

En status for årsskiftet 2021/2022 viste, at Sundhedsministeriet havde 125 verserende aktindsigtssager med en gennemsnitlig foreløbig sagsbehandlingstid på ca. 108 arbejdsdage, og at Statens Serum Institut havde 85 verserende sager med en gennemsnitlig foreløbig sagsbehandlingstid på ca. 44 dage.

Sagsbehandlingstiderne var dermed så lange, at det efter ombudsmandens opfattelse udfordrede mediernes mulighed for at overvåge og formidle aktuelle problemstillinger. Han henstillede derfor til Sundhedsministeriet at overveje, om der var gjort nok for at sikre, at fristerne for behandling af aktindsigtssager snart ville kunne overholdes. Ombudsmanden orienterede samtidig Folketinget om sagen.

Sundhedsministeriet iværksatte derefter en række supplerende tiltag, og antallet af verserende sager blev nedbragt. Tilsvarende blev antallet af verserende sager nedbragt i Statens Serum Institut, og instituttet forventede at kunne overholde fristerne inden udgangen af 2022. Ombudsmanden har bedt ministeriet og Statens Serum Institut om en ny status efter første halvår af 2023.



Sagsbehandlingstiden i Familieretshuset og Udlændingenævnet

Ifølge en status fra Familieretshuset er ventetiderne for børnesagkyndige undersøgelser og sagkyndige erklæringer i gennemsnit mere end fem måneder, og de forventes at stige i fremtiden. Hovedårsagen er, at det er svært for Familieretshuset at skaffe tilstrækkelig mange psykologer til at lave undersøgelserne.

Ombudsmanden henvendte sig til Social- og Ældreministeriet (nu Social-, Bolig- og Ældreministeriet), som oplyste, at ministeriet snarest ville se på mulige løsninger til at nedbringe ventetiderne for børnene og deres forældre.

Også Udlændingenævnet har udfordringer med sagsbehandlingstiden. En ombudsmandsundersøgelse viste, at nævnet har et voksende problem med sine ældste sager. Fra første halvår af 2020 til 2021 var andelen af sager med en sagsbehandlingstid på mellem to og tre år steget fra to procent til 14 procent. Samtidig havde 42 procent af nævnets afsluttede sager i 2021 en sagsbehandlingstid på et år eller mere.

Udlændingenævnet har ansat flere sagsbehandlere og vil i en periode få tilført yderligere personale for at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Klager over behandling af kørekort

Ombudsmanden har modtaget en del klager fra borgere over den tid, Færdselsstyrelsen bruger på at behandle sager om udstedelse og administration af kørekort.

Kørekortområdet blev i slutningen af 2021 overført fra politiet til Færdselsstyrelsen på grundlag af en politisk aftale. Det blev aftalt, at der måtte forventes en overgangsperiode med indfasning af it og ny opgavetilrettelæggelse, og der var en forventningsafstemning om, at det ville tage et til to år, før driften var normaliseret. Transportministeren har efterfølgende ved flere lejligheder orienteret Folketinget om status og en række tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiderne.

Navnlig henset til at sagsbehandlingstiderne løbende har været drøftet i det relevante folketingsudvalg, har ombudsmanden vurderet, at han ikke på nuværende tidspunkt vil kunne hjælpe til en kortere sagsbehandlingstid.

Nyhed 23. februar: Sagsbehandlingstiden for udenlandske lægers ansøgninger om autorisation er alt for lang

Nyhed 25. maj: Alt for lang sagsbehandlingstid i klagesager om aktindsigt i patientjournaler

Nyhed 23. juni: Ombudsmanden orienterer Folketinget om bekymrende sagsbehandlingstider i aktindsigtssager hos sundhedsmyndighederne

Nyhed 25. november: Udlændingenævnets sagsbehandlingstider er fortsat for lange

FOB 2022-6: Alt for lang sagsbehandlingstid for udenlandske lægers ansøgninger om autorisation

FOB 2022-10: Styrelsen for Patientklagers sagsbehandlingstid i klagesager om aktindsigt i patientjournaler

Fortsat problemer med inddrivelse af børnebidrag

Begrænsede muligheder for lønindeholdelse:

I 2022 måtte visse forældre fortsat vente på at få udbetalt børnebidrag på grund af problemer med skattemyndighedernes inddrivelse. De forældre, som kom i klemme, var blandt andre dem, som var berettiget til børnebidrag, der oversteg grundbeløbet, idet børnebidrag ud over grundbeløbet ikke blev betalt forskudsvis af det offentlige. Forældrene måtte således afvente, at bidraget blev inddrevet fra den anden forælder.

Problemerne skyldtes bl.a., at det ikke var muligt for Gældsstyrelsen at tilbageholde løn til dækning af disse børnebidrag i styrelsens gamle inddrivelsessystem, DMI. Det kunne kun lade sig gøre i det nye inddrivelsessystem, PSRM, der i 2022 alene håndterede en del af gældsposterne.

I 2022 rejste ombudsmanden en generel undersøgelse af Gældsstyrelsens inddrivelse ved lønindeholdelse af de ikke forskudsvis udlagte børnebidrag.

I slutningen af 2022 oplyste Gældsstyrelsen og Skatteministeriet til ombudsmanden, at gælden på området fortsat steg, og at myndighederne for at vende udviklingen havde konverteret krav for ca. 129 mio. kr. fra inddrivelsessystemet DMI til PSRM. Der blev også arbejdet på flere konverteringer og på en større bagudrettet oprydning vedrørende ældre krav.

Ombudsmanden udtalte, at det var meget utilfredsstillende, at den samlede restance for de ikke forskudsvis udlagte børnebidrag fortsat var stigende. Han bad myndighederne om i august 2023 at give en status for bestræbelserne på at sørge for, at de skyldige børnebidrag blev inddrevet og udbetalt.

Nyhed 19. december: Omfanget af børnebidrag, der skal inddrives af Gældsstyrelsen, vokser stadig

Sanktionering af kontanthjælpsmodtageres kortvarige udlandsophold

Fri bevægelighed: Medieomtale af Aabenraa Kommunes økonomiske sanktionering af kontanthjælpsmodtagere, der var kørt over grænsen til Tyskland for at handle, fik ombudsmanden til at stille spørgsmål til Beskæftigelsesministeriet.

Ombudsmanden bad ministeriet om at redegøre for, hvordan opholdsbegrebet i aktivlovens § 5, stk. 3, efter ministeriets opfattelse skulle forstås. Han bad ministeriet inddrage forholdet til EUF-traktatens regler om den fri bevægelighed.

Beskæftigelsesministeriet mente, at helt kortvarige ophold i andre EU-/EØS-lande ikke kunne sanktioneres inden for rammerne af Danmarks EU-retlige forpligtelser. Sanktioneringerne skulle derfor ophøre, og eventuelle afgørelser om sanktionering og tilbagebetaling af ydelser, som allerede var truffet, skulle genoptages.

Ministeriet oplyste samtidig, at der var en juridisk vurdering på vej, af om aktivlovens begrænsning af ikke helt kortvarige ophold i andre EU-/EØS-lande er forenelig med EU-retten. I mellemtiden vurderede ministeriet, at kommunerne burde sætte disse sager i bero.

Kommune var for hurtig med at fyre stressramt medarbejder

Afskedigelse: Ombudsmanden kritiserede en kommune for at have afskediget en stressramt medarbejder uden først at undersøge, om hun ville kunne genoptage sit arbejde i en anden stilling i kommunen. Afskedigelsen skyldtes sygefravær, som medarbejderen oplyste var begrundet i dårligt psykisk arbejdsmiljø.

Under en tjenstlig samtale, hvor medarbejderen blev varslet om afskedigelsen, havde hun spurgt, om hun i stedet kunne blive omplaceret. Til det havde hendes leder svaret, at der ikke var nogen åbenlys omplacering mulighed i hans regi, men at hun kunne spørge, når hun blev partshørt om

afskedigelsen. Medarbejderen tog ikke spørgsmålet op igen i forbindelse med partshøringen. Ombudsmanden mente imidlertid, at kommunen burde have undersøgt muligheden for en omplacering – i lyset af at medarbejderen havde været ansat i kommunen i længere tid, at sygefraværet måtte antages at have sammenhæng med hendes arbejdsmæssige placering, og at kommunen ikke havde grund til at tro, at hun var uinteresseret i at blive omplaceret.

FOB 2022-8: Kommune burde inden afskedigelse af sygemeldt medarbejder have undersøgt mulighed for omplacering

Generel vejledning skal være korrekt og opdateret

Vejledning fra skattemyndighederne ved praksisændringer: Den juridiske vejledning er en digital vejledning til blandt andre borgere og virksomheder, hvor skattemyndighederne informerer om regelgrundlaget og praksis på det skatteretlige område. Vejledningen opdateres to gange om året.

Skatterevisorer og skatteadvokater tilkendegav over for ombudsmanden, at der ofte gik lang tid, før nye domme og afgørelser blev offentliggjort og indarbejdet i bl.a. Den juridiske vejledning. Ombudsmanden rejste på den baggrund en sag om skattemyndighedernes generelle information og administration, når der på baggrund af domme og afgørelser sker en praksisændring.

I undersøgelsen understregede ombudsmanden vigtigheden af, at informationen i Den juridiske vejledning er korrekt og opdateret. Han udtalte,

at det nogle gange tog lang tid at opdatere vejledningen, og at det kunne være tvivlsomt, om der i mellemtiden i vejledningen blev gjort tilstrækkelig tydeligt opmærksom på praksisændringer.

Ombudsmandens udtalelse fik skattemyndighederne til at tage en række initiativer. Bl.a. er de interne frister for offentliggørelse af praksis ændret, og der er iværksat en procedure for hurtigere og tydeligere at gøre opmærksom på mulige praksisændringer i vejledningen. Der er også udarbejdet retningslinjer for Skatteforvaltningens sagsbehandling i perioden fra en ny dom eller afgørelse, og til der er taget stilling til dens betydning, og en eventuel praksisændring er indarbejdet i Den juridiske vejledning.

FOB 2022-7: Skatteforvaltningens udstedelse af styresignaler og opdatering af Den juridiske vejledning

Fokus på digital kommunikation og borgerbetjening

Offentlige it-systemer: Digital kommunikation mellem borgere og myndigheder har også i 2022 været et fokuspunkt for ombudsmanden. Sagerne har på forskellig måde rejst spørgsmål om, hvordan myndighederne kommunikerer med borgerne digitalt, og om borgernes pligter og rettigheder i den forbindelse.

En mor klagede til ombudsmanden over, at Kolding Kommune ikke ville anerkende en mail fra hende om, at hun meldte sin datter ud af et tilbud til kommende skolebørn (GLO). Kommunen krævede, at udmeldelsen skulle ske digitalt via det elektroniske selvbetjeningssystem Mit-Kolding.

Ombudsmanden bad kommunen om at oplyse til moren, hvad kravet om brug af selvbetjeningssystemet var baseret på, da det kræver lovhjemmel at pålægge borgerne at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder.

Kommunen oplyste, at den digitale selvbetjeningstilsløsning ikke var et krav, men en mulighed, og at moren godt kunne udmelde sit barn via mail.

I en anden sag havde Landbrugsstyrelsen sendt en borger et rykkerbrev om, at han manglede at indberette gødningsregnskab for sin landbrugsvirksomhed. Styrelsen havde imidlertid ikke sendt brevet til virksomhedens e-Boks, men til en særlig digital postkasse i et selvbetjeningssystem, som styrelsen ikke havde gjort opmærksom på ville blive anvendt. Borgeren så derfor ikke rykkeren og endte med at få en bøde. Han betalte bøden, men klagede til ombudsmanden over styrelsens brug af den særlige digitale postkasse.

Landbrugsstyrelsen undersøgte sagen og skrev til ombudsmanden, at regelgrundlaget for så vidt gav hjemmel til at fastsætte regler om pligt til at kommunikere digitalt med Landbrugsstyrelsen, herunder anvende bestemte postløsninger,

men at denne hjemmel ikke var udnyttet. Brevet burde derfor være sendt via en postløsning, som virksomheden var forpligtet til at anvende, f.eks. e-Boks.

Myndighedernes digitale sagsbehandling var også det centrale i en sag om datoangivelsen i kommunale breve. I en konkret sag fra Københavns Kommune konstaterede ombudsmanden, at et af dokumenterne fra kommunen havde ændret dato til den dag, hvor Ankestyrelsen sendte det videre til ombudsmanden, i stedet for at bevare sin oprindelige dato.

Ankestyrelsen oplyste, at kommunen ikke havde låst brevdatoen i dokumentet. Det var styrelsens indtryk, at der var tale om en generel problemstilling, som ikke kun angik enkelte kommuner.

Offentlige it-systemer skal sikre dokumenters integritet og autenticitet. Det kan have afgørende betydning for bl.a. tidsfrister og for identifikation af dokumentet.

Ankestyrelsen lovede at fokusere på problemstillingen internt og ville overveje at rejse en tilsyns-sag over for konkrete kommuner. Efterfølgende har styrelsen formidlet til alle kommuner, at deres sagsbehandlingssystemer skal sikre, at brevdatoer på endelige dokumenter er låste.

Ombudsmandens Skattekontor undersøgte i 2022 bl.a. muligheden for at benytte sig af en partsrepræsentant i skattemyndighedernes it-systemer.

Undersøgelsen viste, at det i fem af Skatteforvaltningens ældre it- og sagsbehandlingssystemer ikke var teknisk muligt at registrere, at en borger eller virksomhed ønskede at benytte en partsrepræsentant, eller at indrette kommunikationen, så den tog højde for partsrepræsentanten.



Det fandt ombudsmanden meget beklageligt, da man som part skal kunne lade sig repræsentere, f.eks. af en advokat eller en revisor. Det gør sig ikke mindst gældende på skatteområdet, hvor sagerne kan være komplicerede og have stor økonomisk værdi for borgere og virksomheder.

Skattestyrelsen oplyste, at Skatteforvaltningen ville lægge en plan for at udvikle it-systemerne. I maj 2022 skrev Skattestyrelsen, at styrelsen havde færdiggjort en yderligere kortlægning af Skatteforvaltningens it-systemer med henblik på fuldt ud at klarlægge behovet for tilpasninger af de eksisterende systemer, således at de kunne understøtte retten til partsrepræsentation. Ombudsmanden anmodede i forlængelse heraf om at modtage underretning om styrelsens endelige plan for tiltag, der kunne gøre systemerne lovlige.

➤ Et af dokumenterne fra kommunen havde ændret dato til den dag, hvor Ankestyrelsen sendte det videre til ombudsmanden.

I en anden undersøgelse kiggede ombudsmanden på Styrelsen for Patientsikkerheds sagsbehandlingstid i sager om autorisation af læger, der er statsborgere i eller uddannet i lande uden for EU/EØS. Her viste undersøgelsen, at ansøgerne ofte måtte vente længe-

re på at få deres ansøgning om autorisation behandlet, end styrelsen meldte ud, når den modtog ansøgningen.

Styrelsen orienterede imidlertid ikke ansøgerne om, at behandlingen af deres sag trak ud. Da ombudsmanden spurgte til dette forhold, svarede styrelsen, at det ikke ville være muligt at sende løbende orienteringer til ansøgerne uden at foretage ændringer i styrelsens it-system.

Ombudsmanden udtalte, at en myndighed som led i god forvaltningsskik bør give borgerne besked, når behandlingen af deres sager trækker ud. Og han tilføjede, at myndigheden ikke kan undlade at gøre dette med henvisning til indretningen af it-systemet.

Som reaktion på kritikken har Styrelsen for Patientsikkerhed besluttet, at den en gang i kvartalet vil foretage en gennemgang af samtlige sager for at vurdere, om de oplyste sagsbehandlingstider holder. Hvis det ikke er tilfældet, vil styrelsen udsende en ny orientering til ansøgere, der endnu ikke har fået igangsat deres sag, om nye forventede sagsbehandlingstider.

Nyhed 14. februar: Endelige kommunale dokumenter må ikke ændre dato

Nyhed 23. februar: Sagsbehandlingstiden for udenlandske lægers ansøgninger om autorisation er alt for lang

FOB 2022-6: Alt for lang sagsbehandlingstid for udenlandske lægers ansøgninger om autorisation



Tilsyn

Hvor: Ombudsmandens tilsynsbesøg retter sig imod steder, hvor der er særligt behov for at sikre, at myndighederne behandler borgerne værdigt, hensynsfuldt og i overensstemmelse med deres rettigheder – fordi borgerne er frihedsberøvede eller på anden måde i en sårbar situation.

Ombudsmanden gennemfører tilsynsbesøg i en række offentlige og private institutioner, bl.a.

- institutioner under kriminalforsorgen
- psykiatriske afdelinger
- sociale bosteder
- døgninstitutioner for børn og unge.

Ombudsmanden fører desuden tilsyn med

- tvangsmæssige udsendelser af udenlandske statsborgere
- tvangsudsendelser arrangeret af andre EU-lande efter anmodning fra EU's grænseagentur, Frontex.

Endelig fører ombudsmanden tilsyn med den fysiske tilgængelighed for mennesker med handicap i offentlige bygninger, f.eks. uddannelses- eller sundhedsinstitutioner.

Hvorfor: Ombudsmandens tilsynsforpligtelse følger dels af ombudsmandsloven, dels af reglerne for de særlige ansvarsområder, som ombudsmanden har fået tildelt:

- Ombudsmanden gennemfører efter ombudsmandslovens § 18 tilsynsbesøg navnlig i institutioner, hvor personer er frihedsberøvede.
- Ombudsmanden er udpeget til "national forebyggelsesmekanisme" efter den valgfri protokol til FN's Konvention mod Tortur og Anden Grusom, Umenneskelig eller Nedværdigende Behandling eller Straf (OPCAT). Opgaven varetages i samarbejde med DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur og Institut for Menneskerettigheder, som bidrager med lægefaglig og menneskeretlig ekspertise.

- Ombudsmanden har et særligt ansvar for at beskytte børns rettigheder efter bl.a. FN's Børnekonvention.
- Ombudsmanden er udpeget til at føre tilsyn med tvangsmæssige udsendelser.
- Folketinget har anmodet ombudsmanden om at følge udviklingen i ligebehandling af mennesker med handicap.

Hvordan: Tilsynsbesøg foregår ved, at et besøgshold møder op der, hvor tilsynet skal foregå, taler med brugere, medarbejdere og ledelse og ser de fysiske rammer.

Tilsynet med tvangsudsendelser foregår ved, at en medarbejder fra ombudsmanden er til stede under hele eller en del af tvangsudsendelsen. Endvidere foretager ombudsmanden som led i tilsynet en gennemgang af en række af de udsendelsessager, der er afsluttet året før.

Ombudsmanden kan afgive anbefalinger til de besøgte steder og de ansvarlige myndigheder. Spørgsmål fra tilsynsbesøgene kan også blive drøftet med de ansvarlige myndigheder eller behandlet i egen drift-undersøgelser og temarapporter.

Hvem: Tilsynsbesøgene gennemføres af medarbejdere fra ombudsmanden. I mange tilfælde deltager eksterne samarbejdspartnere eller konsulenter i besøgene. Afhængigt af besøgstypen samarbejdes der med

- læger fra DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur
- menneskerettighedsekspertter fra Institut for Menneskerettigheder
- en konsulent, der har et bevægelsehandicap
- en konsulent, der har et synshandicap.

Hvor har vi været i 2022?



Tilsyn voksenområdet



14 institutioner inden for kriminalforsorgen, heraf 1 på Færøerne



12 detentioner og venterum, heraf 4 på Færøerne



2 psykiatriske afdelinger



1 socialt bosted

Læs om alle besøg på
ombudsmanden.dk/voksentsilsyn
ombudsmanden.dk/boernetilsyn



Tilsyn børneområdet



9 private opholdssteder



2 kostskoler

Temaer

Tema i 2022 – voksenområdet

Nyindsatte varetægtsarrestanters forhold

Ombudsmandens temabesøg på voksenområdet i 2022 havde fokus på forholdene for nyindsatte varetægtsarrestanter.

Besøgene angik både politiets anholdelse og overdragelse af arrestanter til kriminalforsorgen og kriminalforsorgens modtagelse af nye varetægtsarrestanter.

Som led i temaet besøgte ombudsmanden otte arresthuse og otte politikredse.

Fokusområder

Under temabesøgene i 2022 fokuserede besøgsholdene særligt på

- politiets vejledning om og sikring af anholdtes rettigheder og sikkerhed
- politiets formidling af relevante oplysninger ved overdragelsen af anholdte til kriminalforsorgen
- arresthusenes
 - modtagelsessamtaler og vejledning i øvrigt om nyindsattes rettigheder og om retningslinjer for opholdet i arresten mv.
 - afdækning af forhold af betydning for den indsattes sikkerhed og helbredstilstand
 - screening for psykiatriske forhold
 - information om sundhedsbetjeningen i arresten og tilbud om samtale med læge eller sygeplejerske
 - sikring af indsattes rettigheder, herunder kontakt til pårørende, advokat mv.
 - formidling af relevante oplysninger til og fra sociale myndigheder mv.

Eksempler på anbefalinger

Ombudsmanden anbefalede ved nogle besøg i politikredsene, at politiet sikrede sig, at der er dokumentation for, at de anholdte er vejledt om deres rettigheder.

I forbindelse med besøgene i arresthuse blev der givet anbefalinger om emner inden for årets tema – f.eks. anbefalede ombudsmanden ledelsen af arresthuse at sikre

- at indsatte i forbindelse med modtagelsen vejledes tilstrækkeligt om deres rettigheder mv.
- at indsatte ved modtagelsen får kendskab til arrestens regler, husorden og praktiske forhold
- brug af tolk i nødvendigt omfang ved modtagelse af nye indsatte
- at personalet modtager vejledning eller undervisning i afdækning af psykiatriske forhold, herunder selvmordstanker.

Opfølgning

I løbet af 2023 offentliggøres en temarapport, som sammenfatter hovedkonklusionerne for temabesøgene. Derudover vil temarapporten indeholde ombudsmandens generelle anbefalinger på baggrund af tilsynsbesøgene.

Temarapporten vil blive drøftet med centrale myndigheder på kriminalforsorgens og politiets område.

Tema i 2022 – børneområdet

Mindre private opholdssteder for unge

Ombudsmandens temabesøg på børneområdet var i 2022 målrettet unge på mindre private opholdssteder – dvs. som udgangspunkt opholdssteder med otte til ti pladser.

Som led i temaet besøgte ombudsmanden otte mindre private opholdssteder, hvor der primært bor unge i aldersgruppen 13-17 år.

Fokusområder

Under temabesøgene i 2022 fokuserede besøgsholdene særligt på

- fysisk magtanvendelse
- tilbageførsel ved rømning
- tilbageholdelse i forbindelse med eller under en anbringelse
- undersøgelse af person og opholdsrum
- rusmiddeltest
- forebyggelse og håndtering af alkohol- og stofmisbrug, seksuelle overgreb og selvskadende adfærd.

Eksempler på anbefalinger

I forbindelse med besøgene blev der givet anbefalinger om emner inden for årets tema – f.eks. anbefalede ombudsmanden opholdssteder at

- sikre, at de ansatte har kendskab til reglerne om fysisk magt og andre indgreb, herunder til, hvordan fysisk magt i praksis bør udføres
- sikre, at frister for at registrere og indberette fysisk magtanvendelse mv. overholdes
- sikre, at de unge og forældrene informeres om deres rettigheder i relation til magtanvendelse og andre indgreb
- sikre, at der indhentes samtykke til brug af rusmiddeltest, og at kommunen og forældrene orienteres om brugen af rusmiddeltest og testens resultat.

I løbet af 2023 offentliggøres en temarapport, som sammenfatter hovedkonklusionerne for temabesøgene. Derudover vil temarapporten indeholde ombudsmandens generelle anbefalinger på baggrund af tilsynsbesøgene.

Læs om temaer på
ombudsmanden.dk/tilsyn

Udlændingecenter Ellebæk er i bedre stand, men der er fortsat behov for forbedringer

Tilsynsbesøg: I 2019 besøgte ombudsmanden Udlændingecenter Ellebæk og anbefalede, at centret blev bragt i bedre stand, så de frihedsberøvede fik ordentlige fysiske rammer.

Da ombudsmanden i september 2022 igen kom på besøg i Ellebæk, konstaterede han, at der var gennemført gennemgribende renoveringer, og at langt de fleste afdelinger var i fin stand. Udearealerne var også blevet forbedret, men ombudsmanden anbefalede dog, at der er fokus på at fortsætte dette arbejde. De frihedsberøvede havde adgang til boldbaner sammen med de ansatte og kunne herudover trække frisk luft på egen hånd, men det skete i små indelukker med vægge og loft af stift metalnet, og der manglede tag til at skærme mod regn eller direkte sol.

De frihedsberøvede udlændinge i Ellebæk kommer fra mange forskellige lande og taler mange forskellige sprog. Det er derfor vigtigt, at der i alle tilfælde bliver brugt tolk, når det er nødvendigt – det anbefalede ombudsmanden ledelsen at sikre.

Det kom også frem under besøget, at der – på trods af at ledelsen havde haft fokus på problemstillingen – kunne være episoder, hvor ansatte talte indbyrdes eller til de frihedsberøvede på en uprofessionel eller ”hård” måde. Ombudsmanden anbefalede derfor, at der fortsat er fokus på de ansattes omgangstone.

Nyhed 6. december: Udlændingecenter Ellebæk er i bedre stand, men der er fortsat behov for forbedringer

Magtanvendelse gav ikke anledning til bemærkninger

Tvangsudsendelse: Folketingets Ombudsmand fører tilsyn med myndighedernes tvangsmæssige udsendelser af udenlandske statsborgere, som ikke har lovligt ophold i Danmark. Ombudsmanden holder øje med, at myndighedernes arbejde foregår med respekt for individet og uden unødigt magtanvendelse.

Den 29. marts 2022 fulgte en af ombudsmandens medarbejdere en ledsaget udsendelse af en kvinde og to af hendes børn til Iran. Medarbejderen var med fra afhentningen i DRK Center Avnstrup til ombordstigningen på flyet i Københavns Lufthavn. Udsendelsen blev efterfølgende afbrudt under transitophold i Istanbul.

Udsendelsen gav anledning til offentlig omtale, da der blev anvendt magt i forhold til kvinden, og da der var oplysninger fremme om, at myndighederne under udsendelsen skulle have gjort brug af beroligende medicin.

På grundlag af observationer af myndighedernes håndtering af udsendelsesforløbet og oplysningerne i sagen konkluderede ombudsmanden, at politiets anvendelse af magt under udsendelsen ikke gav anledning til bemærkninger. Desuden noterede ombudsmanden sig, at der ikke var observationer eller oplysninger i sagen om brug af medicin eller andre former for beroligende midler under udsendelsen.

Nyhed 10. juni: Ombudsmandens tilsyn med en tvangsmæssig udsendelse til Iran

Pædagogisk-psykologisk rådgivning er et kommunalt ansvar

PPR-vurderinger: Når en elev skal have specialundervisning, skal det ske efter pædagogisk-psykologisk rådgivning (PPR) og efter samråd med eleven og forældrene. Det følger af folkeskoleloven. Den pædagogisk-psykologiske rådgivning skal sikre, at blandt andre anbragte børn og unge får det rette skoletilbud.

I forbindelse med et tilsynsbesøg på en selv-ejende institution med en intern skole blev ombudsmanden opmærksom på, at opgaven med at udarbejde PPR-vurderinger ifølge en overenskomst med Næstved Kommune blev varetaget af en specialpædagogisk konsulent, der var ansat på institutionen. Der kunne suppleres med køb af psykologisk rådgivning hos kommunen. Spørgsmålet var imidlertid, om en medarbejder på institutionen kunne stå for opgaven med at udarbejde vurderingerne, eller om det var kommunens ansvar at varetage opgaven.

Ombudsmanden bad Børne- og Undervisningsministeriet svare på, om det er et kommunalt ansvar at yde pædagogisk-psykologisk rådgivning til et anbringelsessted.

➤ **Spørgsmålet var, om en medarbejder på institutionen kunne stå for opgaven med at udarbejde vurderingerne.**

Ministeriet svarede, at kommunen har det endelige ansvar for den pædagogisk-psykologiske rådgivning, og at det beror på de almindelige forvaltningsretlige rammer for delegation, i hvilket omfang andre end kommunen (f.eks. private) kan stå for dele af den pædagogisk-psykologiske rådgivning. Det er kommunen, der skal tage stilling til, om de krav, der må stilles til en delegation, er opfyldt. Det betyder bl.a., at hvis dele af opgaven i forhold til PPR, f.eks. udarbejdelse af en PPR-vurdering, overlades til andre, skal kommunen sikre sig, at der er den nødvendige faglige ekspertise.

Kommunen igangsatte på den baggrund en proces for at sikre, at den levede op til den kommunale forpligtelse i forhold til PPR-opgaven.

Nyhed 15. marts: Pædagogisk-psykologisk rådgivning (PPR) er et kommunalt ansvar

Døralarmer skulle ikke erstatte døraflåsning

Sikrede døgninstitutioner: Sikrede døgninstitutioner kan få tilladelse til at låse dørene ind til de anbragte unges værelser om natten af ordens- eller sikkerhedsmæssige hensyn. På nogle tilsynsbesøg blev ombudsmanden opmærksom på, at socialtilsynene havde forskellig praksis for at give en tilladelse. Et socialtilsyn havde inddraget to institutioners tilladelse på grund af nye regler om døralarmer. Tilsynet mente, at muligheden for at bruge døralarmer ved døren ind til de unges værelser kunne udgøre en erstatning for at låse dørene om natten. Et andet socialtilsyn mente ikke, at muligheden for at bruge døralarmer ændrede ved behovet for døraflåsning.

Ombudsmanden bad Social- og Ældreministeriet (nu Social-, Bolig- og Ældreministeriet) om at forholde sig til sammenhængen mellem døraflåsning og døralarmer. Ministeriet svarede, at døralarmerne skulle forstås som et supplement og ikke en erstatning for at kunne låse dørene om natten. Det socialtilsyn, som havde inddraget tilladelse, besluttede herefter at se på sagerne igen.

➤ **Socialtilsynene havde forskellig praksis for at give en tilladelse.**

Tilsynsbesøg på Færøerne

Lægetilsyn: Ombudsmanden var i sommeren 2022 på tilsynsbesøg på Færøerne, der omfattede politiets detentioner og venterum samt Færøerne Arrest. Ombudsmanden fik generelt et positivt indtryk af besøgsstederne, men kom dog også med visse bemærkninger og anbefalinger. Bl.a. førte besøgene i detentionerne til anbefalinger om tilsynet med frihedsberøvede borgere, der er for berusede til at tage vare på sig selv. Anbefalingerne vedrørte politiets pligt til allerede under transporten til detentionen at tilkalde en læge, der kan tilse den frihedsberøvede, og til at holde særlig godt øje med den frihedsberøvede, indtil lægen er kommet frem.

Formålet med ombudsmandens tilsynsbesøg er at bidrage til at sikre, at dem, der er frihedsberøvet af politiet eller kriminalforsorgen på Færøerne, bliver behandlet værdigt, hensynsfuldt og i overensstemmelse med deres rettigheder.

Nyhed 30. september: Tilsynsbesøg på Færøerne

➤ **Ombudsmanden fik generelt et positivt indtryk af besøgsstederne.**





Tilsyn med handicaptilgængelighed

Ombudsmanden fører tilsyn med tilgængeligheden til offentlige bygninger og dertilhørende udearealer mv. for mennesker med handicap.

Under tilsynsbesøgene har ombudsmanden fokus på, om byggerøglernes krav til handicap-tilgængelighed er overholdt. Ombudsmanden bistås under tilsynene af en konsulent, der har et bevægelseshandicap, og en konsulent, der har et synshandicap.

Årets tilsyn

Ombudsmanden har besluttet at have fokus på tilgængeligheden i sundhedshuse og gennemførte i 2022 tilsynsbesøg i Hillerød Kommunes Sundhedscenter og Hvidovre Kommunes Sundhedscenter.



Tilsyn med tvangsudsendelser

Deltagelse i tvangsmæssige udsendelser

Ombudsmanden fører tilsyn med tvangsmæssige udsendelser af udenlandske statsborgere, bl.a. ved at overvære nogle af de udsendelser, som iværksættes i løbet af året. I 2022 var ombudsmanden til stede under seks tvangsmæssige udsendelser gennemført af de danske myndigheder. Ombudsmanden var endvidere i 2022 observatør ved en Frontex-operation.

Ombudsmanden udtalte i seks af de sager, som ombudsmanden overværede i 2022, ikke kritik. Den sidste udsendelse blev gennemført af de danske myndigheder i december 2022, og sagen var ikke afsluttet ved udgangen af 2022.

Årlig gennemgang

Ombudsmandens tilsyn med tvangsmæssige udsendelser sker – ud over tilfælde, hvor ombudsmanden er til stede under hele eller en del af udsendelsen – også ved en gennemgang af en række af de udsendelsessager, der er afsluttet året før.

I 2022 gennemgik ombudsmanden 22 af myndighedernes afsluttede udsendelsessager fra 2021 – 15 sager, hvor der blev anvendt magt, og syv sager uden anvendelse af magt. Ingen af sagerne gav anledning til bemærkninger.



Læs mere på
ombudsmanden.dk/handicap

Læs mere på
[ombudsmanden.dk/
udsendelser](https://ombudsmanden.dk/udsendelser)



Artikler





**Ti år med et
Børnekontor**



Lise Bitsch
Souschef

Susanne Veiga
Områdechef

Børnekontoret forsøger at hjælpe så mange børn og unge som muligt og har særligt fokus på de udsatte børn og unge

I april 2013 var Ombudsmandens Børnekontor på tilsyn på en døgninstitution i Esbjerg Kommune. Her mødte besøgsholdet to socialt udsatte børn, der var søskende.

Efter tilsynsbesøget rejste Børnekontoret en sag om kommunens indsats, forud for at børnene blev anbragt. Det viste sig, at kommunen ikke havde taget nogen reelle initiativer for at hjælpe søskendeparret, selv om den havde modtaget 11 alvorlige underretninger fra bl.a. politi, skole og borgere i løbet af et år. Børnene var seks og otte år, da kommunen modtog den første underretning. Først da den ene af de to søskende, der i mellemtiden var blevet ni år gammel, blev indlagt på hospitalet med en alkoholpromille på 2,57, blev børnene akut anbragt uden for hjemmet. Børnene havde – som det fremgår – fået

hjælp af kommunen alt for sent, og ombudsmanden udtalte, at kommunens svigt var ”fuldstændig uforsvarligt”.

Sagen udspandt sig af et af de første tilsyn, som Børnekontoret foretog, og hører heldigvis til sjældenhederne blandt de forskellige typer sager, som Børnekontoret hos Folketingets Ombudsmand behandler. I 2022 var det ti år siden, kontoret slog dørene op for første gang. I det følgende vil vi kigge på en del af Børnekontorets indsats og den effekt, som den har haft.

Men lad os starte med lidt historik.

Oprettelsen af et Børnekontor

Da Folketinget for godt ti år siden besluttede at oprette et Børnekontor hos Folketingets

Børneombuddet

I forbindelse med oprettelsen af Børnekontoret blev Børns Vilkår og Børnerådet også styrket. Børnekontoret udgør sammen med Børns Vilkår og Børnerådet det danske børneombud.

Børns Vilkår har med BørneTelefonen en ”indgangsdør”, som de fleste danske børn kender. Børnerådet laver undersøgelser med og om børn og er fortaler for børns rettigheder i Danmark.

Børnekontoret er ved behandling af klagesager og tilsyn med til at sikre, at børns rettigheder bliver respekteret.

Det danske børneombud består altså ikke af én instans, men af tre instanser, som hver især gør det, de er bedst til, og som tilsammen udgør en grundlæggende støtte for børnene i Danmark.

Ombudsmand, var det på baggrund af en anbefaling fra FN's Børnekomité og ud fra et ønske om at styrke børns vilkår og retsstilling.

Børnekontoret skal være med til at sikre, at både offentlige myndigheder og private institutioner mv. behandler børn og unge efter reglerne, både danske og internationale regler, herunder FN's Børnekonvention.

Børnekontorets sagsbehandling

Behandlingen af sager sker inden for de rammer, der følger af ombudsmandsloven. Det betyder, at Børnekontoret grundlæggende behandler juridiske spørgsmål og først kan undersøge en sag, når alle andre klagemuligheder er udtømt. Ved behandlingen af en sag er der fokus på, om ombudsmanden kan hjælpe med resultatet. Hjælpen kan også bestå i at få sagen tilbage på sporet hos myndigheden eller at få myndigheden til at forholde sig udtrykkeligt til konkrete klagepunkter.

Børnekontoret behandler især konkrete sager om:

- hjælpeforanstaltninger og sociale service ydelser til børn og unge
- familieretlige sager
- folke-, efter- og friskoler
- børneinstitutioner
- andre sager, der særligt vedrører børns rettigheder.



Det gør Børnekontoret bl.a. ved at behandle konkrete klager. Klagerne kommer fra både børn og voksne (langt de fleste kommer fra voksne). Når børn og unge henvender sig til Børnekontoret, tager medarbejderne hurtigt hånd om henvendelsen, ofte med en indledende telefonisk kontakt og derefter med et svar, der er formuleret i børnehøjde.

Børnekontoret kan også tage på tilsynsbesøg i institutioner mv. for børn og unge og kan tage sager op på eget initiativ, f.eks. efter omtale i medierne eller på baggrund af tilsynsbesøg.

Ombudsmanden behandlede også sager om børn og unges rettigheder, før Børnekontoret blev oprettet 1. november 2012. Men med Børnekontoret er der sket en styrkelse af indsatsen på dette vigtige område.

Udsatte børn og unge

Alle børn og unge kan have brug for hjælp til at sikre, at deres rettigheder respekteres, og Børnekontoret forsøger at hjælpe så mange børn og unge som muligt. Børnekontoret har imidlertid et særligt fokus på udsatte børn og unge, f.eks. børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet.

Når børn skal flytte hjem

Børnekontoret har gennem årene behandlet en række sager om kommuner, der har flyttet eller villet flytte anbragte børn og unge hjem til deres forældre (hjemgive dem). At hjemgive et barn (eller en ung), der har været anbragt, har stor betydning for barnets fremtidige liv. Kommunen skal derfor sikre, at det er den rigtige løsning for barnet, og at forældrene kan varetage barnets trivsel og udvikling fremover. Desuden kan barnet være i en loyalitetskonflikt i forhold til forældrene, hvis barnet ikke ønsker at komme hjem. Derfor er der i lovgivningen en række krav til kommunens sagsbehandling.

Hvis en kommune vil hjemgive et anbragt barn til forældrene, skal kommunen holde en børnesamtale med barnet og udarbejde en handleplan, der i relevant omfang angiver bl.a. den videre støtte til barnet (og forældrene) efter hjemgivelsen. En ung over 12 år skal have en afgørelse fra kommunen med begrundelse og klagevejledning, så den unge selv har mulighed for at klage over kommunens afgørelse, hvis den unge er uenig.

En gennemgang af syv konkrete hjemgivelses-sager i Randers Kommune og Langeland Kommune i 2018 og 2020 viste, at der i alle sagerne var begået alvorlige fejl – både i forhold til afholdelse af børnesamtale, revision af de unges handleplaner samt (tilstrækkelig) begrundelse for afgørelsen om hjemgivelse og klagevejledning over for unge over 12 år. Dette udtalte ombudsmanden alvorlig kritik af. Og begge kommuner oplyste efterfølgende, hvordan de ville sikre, at sager om hjemgivelse af anbragte børn og unge fremover blev behandlet i overensstemmelse med lovgivningen.

Forhold på anbringelsessteder mv.

I forbindelse med ombudsmandens tilsyn besøger Børnekontoret ofte institutioner, opholdssteder mv. for socialt udsatte børn og unge. Under tilsynsbesøgene har Børnekontorets besøgshold normalt fokus på brug af fysisk magt og andre indgreb i selvbestemmelsesretten, børnenes forhold til de ansatte, undervisning og beskæftigelse samt sundhedsmæssige forhold.

Et bredere sigte

Børnekontoret har ikke kun fokus på at hjælpe de enkelte børn og unge, der er kommet i klemme, men også på at påpege systemfejl hos myndighederne, der har betydning i en række sager eller for et helt sagsområde, og dermed for en større gruppe af børn. En problemstilling i en konkret sag eller en konkret situation kan

således være udtryk for en mere generel fejl (systemfejl) eller en juridisk uklarhed.

Ret til undervisning

Uddannelse er en vigtig del af fundamentet for alle børns fodfæste som voksne. Børnekontoret har derfor haft fokus på skoleområdet, bl.a. interne skoler på anbringelsessteder for børn og unge med henblik på at sikre, at eleverne på de interne skoler får den undervisning, de har krav på. Efter flere eksempler på, at det ikke var tilfældet, rejste ombudsmanden problemstillingen generelt over for (nu) Børne- og Undervisningsministeriet. I marts 2022 blev der indgået en politisk aftale om styrkelse af undervisningen for anbragte og udsatte børn og unge.

Elevers rettigheder

På skoleområdet har Børnekontoret modtaget mange klager om elevers rettigheder, når skolen griber til alvorlige reaktioner som f.eks. bortvisning. Ombudsmanden rejste på den baggrund problemet over for (nu) Børne- og Undervisningsministeriet. Ministeriet gennemførte derefter en yderligere vejledningsindsats for at sikre, at skolelederne anvender de forvaltningsretlige regler korrekt. På fri- og efterskoleområdet medførte ombudsmandens henvendelser til ministeriet om problemet, at der 1. januar 2021 trådte nye regler i kraft, der slår fast, at skolerne inden en beslutning om at udskrive en elev skal inddrage (partshøre) eleven og dokumentere inddragelsen.

Partshøring i børnehøjde

Når et barn eller en ung partshøres, skal det ske på en måde, så barnet forstår, hvad sagen drejer sig om, og fremgangsmåden bør være hensynsfuld i forhold til barnet. Det var et centralt budskab i en konkret sag om Ankestyrelsens partshøring af (bl.a.) et 12-årigt barn med en autismediagnose. Ankestyrelsen havde sendt barnet et partshøringsbrev med dokumenter

fra sagen og bedt om barnets ”eventuelle bemærkninger inden 8 dage”.

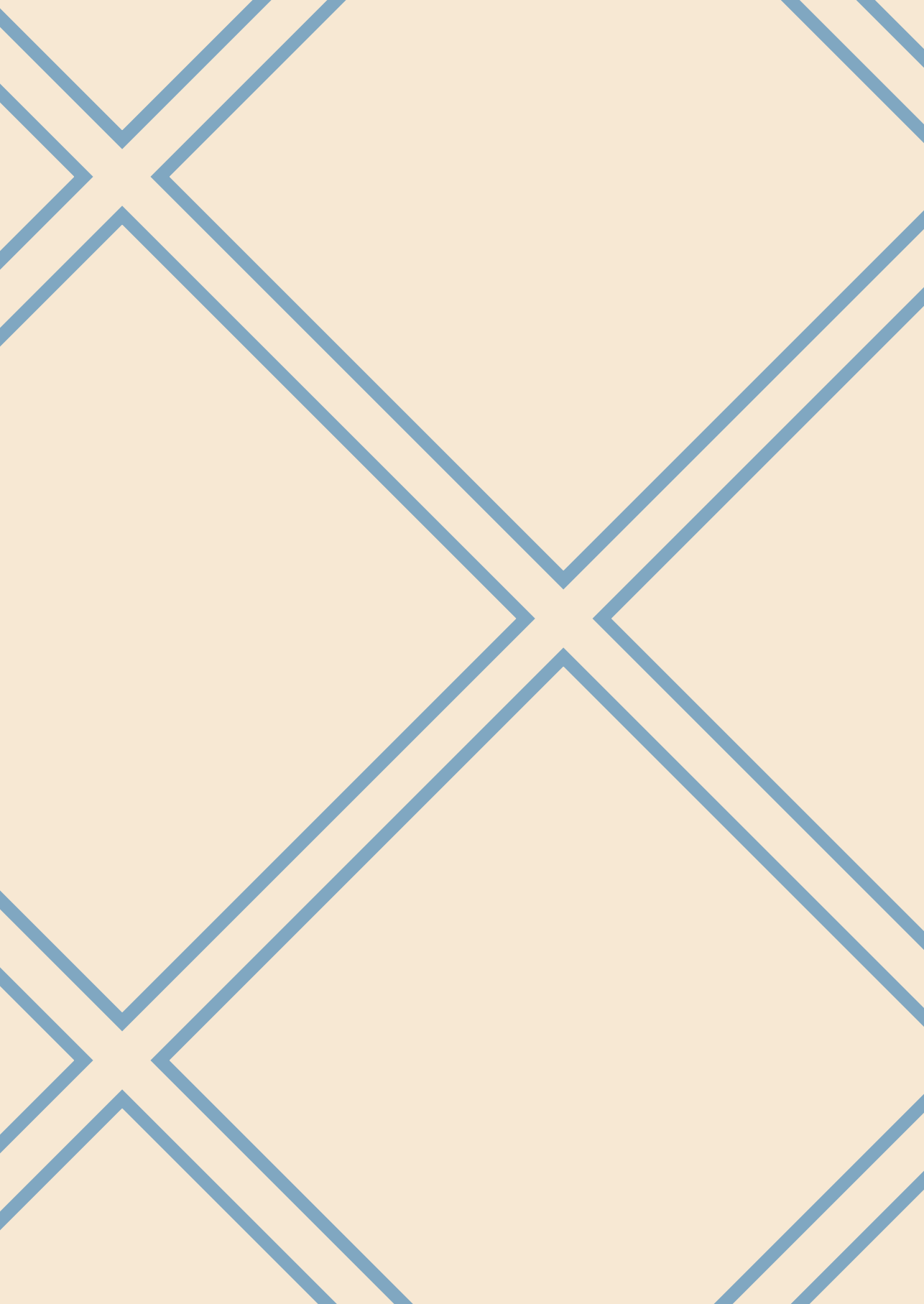
Alvorlige problemstillinger

Børnekontorets sager rummer ofte grundlæggende retlige problemstillinger. Det var f.eks. tilfældet i en sag, hvor der i praksis var usikkerhed om, hvilke regler der gjaldt for tvangsanbringelse af asylbørn, når forældrene ikke havde lovligt ophold i Danmark (f.eks. afviste asylansøgere).

Efter ombudsmandens henvendelse til (nu) Social-, Bolig- og Ældreministeriet om, hvorvidt det retlige grundlag for at tvangsanbringe asylbørn var tilstrækkeligt, vedtog Folketinget i 2020 nye regler om sociale foranstaltninger over for børn af forældre, der ikke har lovligt ophold i Danmark.

Det videre arbejde

De første ti år har vist, at der er nok at se til for et Børnekontor hos Folketingets Ombudsmand. Det gælder både i forhold til at sikre konkret hjælp til enkelte børn og unge, men også med at tage hånd om generelle fejl eller juridiske uklarheder, der kan få betydning for mange børn eller for et helt sagsområde. Børnekontoret vil fortsætte arbejdet med at hjælpe børnene – med et fortsat fokus på de udsatte børn, bl.a. dem, der er anbragt uden for hjemmet og måske skal hjælpes til at få en god tilværelse under lidt vanskelige vilkår end deres jævnaldrende.





Tvang og ulovbestemte indgreb i psykiatrien



Camilla Bang
Souschef



Morten Engberg
Afdelingschef

Ombudsmandens undersøgelser viser, at psykiatriske afdelinger bør have fortsat fokus på de retlige rammer for brugen af tvang og ulovbestemte indgreb.

Indlæggelse, ophold og behandling på en psykiatrisk afdeling er som udgangspunkt frivilligt. Hvis en borger ikke ønsker at medvirke, kan både indlæggelse og behandling dog ske ved tvang, når betingelserne i psykiatriloven er opfyldt. Loven giver også personalet på de psykiatriske afdelinger mulighed for at bruge tvangsindgreb som f.eks. fastholdelse af patienten og bæltefiksering under indlæggelsen.

Ulovbestemte begrænsninger og indgreb i psykiatrien

Ud over de tvangsindgreb, der er nævnt i psykiatriloven, er psykiatriske patienter underlagt begrænsninger og indgreb i deres selvbestemmelsesret, som ikke står i lovgivningen.

Det kan være begrænsninger, som findes i de psykiatriske afdelingers almindelige ordensregler (husordenerne) – f.eks. regler om, hvornår der skal være ro på en afdeling, hvornår der er besøgstid, og hvor man må ryge. Det kan også være begrænsninger, som en afdeling i praksis pålægger patienterne, uden at det fremgår af afdelingens husorden.

En institutions ledelse kan således i et vist omfang fastsætte ordensregler eller andre begrænsninger for at sikre, at institutionen kan fungere. Grundlaget er den uskrevne grund-sætning om anstaltsforhold.

I nogle tilfælde er en ulovbestemt begrænsning imidlertid så indgribende over for patienten, at den ikke kan foretages med hjemmel i grund-sætningen om anstaltsforhold, men kræver patientens samtykke. Afdelingen må i disse tilfælde sikre sig, at patienten giver et gyldigt samtykke, som er frivilligt og informeret. Ellers er der tale om tvang, som kræver lovhjemmel. Patienten skal også vide, at samtykket til enhver tid kan trækkes tilbage.

Ombudsmandens tilsyn med psykiatrien

Ombudsmanden får løbende under tilsynsbesøg på psykiatriske afdelinger oplysninger om forskellige former for ulovbestemte begrænsninger og indgreb, som bliver anvendt over for patienterne.

- Ombudsmanden fører tilsyn med bl.a., hvordan myndighederne behandler borgere, som er berøvet deres frihed. Derfor besøger ombudsmanden jævnligt de psykiatriske afdelinger.
- Tilsynsbesøgene gennemføres i samarbejde med Institut for Menneskerettigheder og DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur. De to institutioner er samarbejdspartnere for ombudsmanden på tilsynsområdet.
- På tilsynsbesøg har ombudsmanden fokus på bl.a., om det grundlæggende princip om patientens selvbestemmelsesret overholdes, og at patienterne dermed kun udsættes for tvang, hvis der er hjemmel til det.

I flere tilfælde har ombudsmanden gjort sundhedsmyndighederne opmærksomme på, at det retlige grundlag for begrænsninger og indgreb var tvivlsomt. I sagen FOB 2020-43 (offentliggjort på ombudsmanden.dk), som angik 17 psykiatriske afdelinger, stillede ombudsmanden spørgsmål ved lovligheden af bl.a. at begrænse patienternes adgang til mobiltelefon, at forbyde seksuelt samkvem mellem patienterne og afdelingernes brug af alkometer og urinprøve over for patienterne.

Denne sag og flere andre sager er nærmere beskrevet i artiklen "Tilsyn: Anstaltsforhold kan være en tvivlsom hjemmel" i ombudsmandens beretning for 2020.

I 2021 havde ombudsmandens tilsynsbesøg et særligt fokus på brugen af ulovbestemte begrænsninger og indgreb i psykiatrien. Ombudsmanden besøgte ti psykiatriske afdelinger, og det viste sig, at næsten alle brugte indgreb med tvivlsomt retligt grundlag. Ombudsmanden

anbefalede ni af de ti psykiatriske afdelinger at rette deres husorden og praksis ind efter de gældende regler.

Ændring af psykiatriloven

Ombudsmanden har i flere tilfælde drøftet de ulovbestemte begrænsninger og indgreb, som anvendes over for psykiatriske patienter, med Sundheds- og Ældreministeriet (nu Indenrigs- og Sundhedsministeriet).

For at skabe større klarhed for både patienterne og personalet fremsatte sundhedsministeren i slutningen af 2021 et lovforslag om ændring af psykiatriloven. Lovændringen, som trådte i kraft 1. januar 2022, giver bl.a. en nærmere beskrivelse af, hvilke afskæringer og begrænsninger af patienternes selvbestemmelsesret de psykiatriske afdelinger kan indføre i deres husordener. Med lovændringen har afdelingerne fået mulighed for bl.a. at afskære eller begrænse patienternes adgang til mobiltelefon og seksuelt samkvem mellem patienter på afdelingen. Det er også blevet muligt at stille krav om, at en patient skal afgive urinprøve eller puste i et alkometer, f.eks. hvis der er mistanke om, at der er rusmidler på afdelingen.

Lovændringen har dermed skabt et klarere hjemmelsgrundlag på en række punkter.

Fortsat fokus

De nye regler i psykiatriloven omfatter dog ikke alle former for begrænsninger og indgreb.

Ombudsmanden har under sine tilsynsbesøg haft opmærksomhed på brugen af det, der kaldes "skærmning til stue". Det indebærer, at patienten isoleres på et afgrænset areal, f.eks. sin stue, med ulåst dør og eventuelt med en eller flere ansatte placeret som vagt uden for

døren. Flere psykiatriske afdelinger har oplyst, at skærmning til stue bruges i tilspidsede situationer, bl.a. for at undgå at tvangsfiksere en patient, og at det ofte kan være vanskeligt at få et gyldigt samtykke fra patienten i situationen.

I 2020 tog ombudsmanden stilling til brugen af skærmning til stue i sagen FOB 2020-25. Han var enig med det daværende Sundheds- og Ældreministerium i, at et krav om, at en patient skulle forblive på sin stue, uden at patienten havde givet samtykke, var en tvangsforanstaltning, som på daværende tidspunkt ikke havde hjemmel i psykiatriloven.

Ombudsmanden har for nylig i en konkret sag om skærmning til stue også erklæret sig enig med Indenrigs- og Sundhedsministeriet i, at hverken ændringen af psykiatriloven pr. 1. januar 2022 eller retsgrundsætningen om anstaltsforhold giver den nødvendige hjemmel til skærmning til stue uden samtykke fra patienten.

Kan ulovbestemte begrænsninger eller indgreb ikke foretages i medfør af retsgrundsætningen om anstaltsforhold, skal afdelingen sikre, at patienten har givet et frivilligt samtykke og også er informeret om, at samtykket til enhver tid kan trækkes tilbage.

Ombudsmanden vil også fremover være opmærksom på brugen af ulovbestemte begrænsninger og indgreb i psykiatrien.



**Hvordan et tilsyn
opleves – en samtale
med overlæge Hans
Henrik Ockelmann**



Martin Østergaard-Nielsen
Kommunikationsrådgiver

Med en lang karriere bag sig som overlæge i det psykiatriske system har Hans Henrik Ockelmann ved flere lejligheder oplevet at få besøg af medarbejdere fra Folketingets Ombudsmands tilsynsområde. Og han er grundlæggende positiv over for den funktion, som tilsynene opfylder. Selv om han må tilstå, at det også kan være stressende, når "I kommer og stikker en pind i myretuen", som Ockelmann, der i dag er 65 år og overlæge i retspsykiatri på Psykiatrisk Center Sct. Hans, med et glimt i øjet siger det.

"Folketingets Ombudsmand er jo en respekt-indgydende institution. Måske endda lidt frygt-indgydende. Og I beder om meget dokumentation, når I kommer på besøg. Især hvis I har et særligt tema, som I gerne vil udbore. Jeg siger ikke, at jeres spørgsmål ikke er relevante, for det er de bestemt. Men jeg skal ikke lægge skjul på, at de også afføder en vis arbejdsbyrde. Det kræver meget energi at have ombudsmanden på besøg."

Kontrol med dem, der har kontrol

Ombudsmandens tilsyn skal sikre, at personer, der er frihedsberøvede på bl.a. psykiatriske hospitaler, behandles værdigt, hensynsfuldt

og i overensstemmelse med deres rettigheder. Og netop dette formål udgør for Hans Henrik Ockelmann den vigtigste funktion ved tilsynene.

"Det er nødvendigt, at der bliver ført kontrol med dem, der har kontrol med andre," siger han. "Det gælder naturligvis også på et helt personligt plan. Jeg befinder mig til daglig i en position, hvor det er begrænset, hvor mange der overkontrollerer mig. Det er selvfølgelig rart, men det kan også være lidt farligt i længden. Derfor er det godt at blive kigget i kortene. Når man sidder i en magtfuld position, har selvfølgelig det godt af en iskold morgendukket."

Ockelmann anfører dog, at ombudsmandens tilsyn nogle gange kan afsløre et skisma mellem det, han kalder "de juridiske krav", og hverdagen ude på hospitalet.

Blå bog

- Hans Henrik Ockelmann, 65 år
- Overlæge i retspsykiatri, Psykiatrisk Center Sct. Hans
- Cand.med. fra Københavns Universitet 1985

”Her er det løbende vores opgave at få en hverdag til at fungere for alle og finde bløde og dynamiske løsninger på problemstillinger, som juraen nok forholder sig mere kantet til.”

Som eksempel nævner Ockelmann afvejningen mellem fællesskabets og individets interesser i tilvejebringelsen af et roligt og rummeligt miljø på den psykiatriske afdeling.

”I den forbindelse oplever jeg nogle gange det, som man kan kalde et sammenstød mellem to mindset. Ombudsmanden skal sikre, at loven bliver overholdt. Og lovgivningen er stort set altid individcentreret. Men i det daglige liv på afdelingen må vi finde løsninger på situationer, hvor enkelte patienter udviser forstyrrende eller angstskabende adfærd for hele gruppen. Og de to hensyn kan godt kolliderer i den praktiske tilrettelæggelse af samværet på afdelingen.”

Ockelmann tilføjer, at ombudsmandens medarbejdere generelt har viden om og opmærksomhed på forholdene på institutionerne.

”Vi kan have gode drøftelser, og det er mit indtryk, at I altid lytter til vores synspunkter. Også når de i sidste ende ikke kan vinde gehør.”

Føler sig taget alvorligt

Et meget vigtigt element ved ombudsmandens tilsyn er ifølge Hans Henrik Ockelmann at tale med dem, der bor på stederne, hvad enten det er et fængsel eller et psykiatrisk hospital eller noget helt tredje.

”Det har haft stor betydning for patienterne ved de tilsyn, jeg har oplevet. De føler sig taget alvorligt på en måde, der kan være ret ny for dem. Det er ofte sårbare mennesker, der befinder sig på kanten af samfundet. Og når de får mulighed for at tale med ombudsmanden og fremføre klager eller ønsker til forbedringer, så får de oplevelsen af, at der virkelig bliver lyttet til dem.”





Ombudsmanden stiller skarpt på myndighedernes udvikling af it-løsninger



Sofie Hedegaard Larsen
Specialkonsulent

Lise Puggaard
Chefkonsulent

Som noget nyt ser ombudsmanden også på it-systemer, inden de sættes i drift.

Sagsbehandlingen i den offentlige forvaltning bliver i disse år i stadig stigende grad digitaliseret, og borgernes kontakt med myndighederne foregår i høj grad gennem digitale selvbetjenings-systemer som f.eks. borger.dk og skat.dk. I nogle tilfælde træffer systemerne desuden afgørelser over for borgere og virksomheder.

Der er ingen tvivl om, at udvikling og indførelse af nye digitale systemer i forvaltningen medfører store fordele for både forvaltningen og borgerne. For myndighederne kan sagsbehandlingen blive mere effektiv, ligesom digitalisering kan betyde større sikkerhed for lige behandling af ensartede sager. Og mange borgere sætter pris på muligheden for at få klaret deres ærinder med myndighederne online døgnnet rundt.

Men når forvaltningen går væk fra den manuelle sagsbehandling og digitaliserer et sagsområde, kan der samtidig opstå risiko for, at borgernes retssikkerhed tilsidesættes, hvis ikke myndighederne har fokus på, at de almindelige forvaltningsretlige regler og principper også gælder, når sagsbehandlingen foregår digitalt.

Ombudsmandens primære opgave er netop at sikre borgernes retssikkerhed i mødet med forvaltningen. Det var på denne baggrund, ombudsmanden i sin beretning for 2019 pegede på digitaliseringen af den offentlige forvaltning som et fokusområde for ombudsmandsinstitutionen i de kommende år.

Siden da har ombudsmanden i en række sager behandlet spørgsmål, der på forskellig vis berører digitaliseringstemaet. Og siden 2021 har Ombudsmandens Skattekontor haft et særligt fokus på digitalisering af sagsbehandlingen hos skattemyndighederne, som længe har anvendt mange digitale systemer, også i kontakten med den enkelte skatteborger.

En ny tilgang supplerer den traditionelle tilgang

Ombudsmanden har tidligere på forskellige områder konstateret alvorlige fejl i offentlige it-systemer.

I 2022 har der på ny været tale om f.eks., at endelige dokumenter skifter dato, hver gang de sendes videre (nyhed 14. februar 2022 fra ombudsmanden). Der har også været tale om,

at mindreårige børn har modtaget breve, som deres forældre skulle have modtaget, fordi systemet ikke kunne sende til forældrene (sagen FOB 2022-13, offentliggjort på ombudsmanden.dk), ligesom der har været eksempler på it-systemer, der ikke gav borgere og virksomheder mulighed for at benytte en partsrepræsentant – f.eks. en professionel – til at varetage deres interesser (bl.a. nyhed 14. december 2021 fra ombudsmanden).

Sagerne har handlet om it-systemer, der allerede var sat i drift, og undersøgelsen hos ombudsmanden blev gennemført på baggrund af f.eks. en klage fra en borger, der havde oplevet problemer ved brug af systemet. Det har været den traditionelle tilgang hos ombudsmanden.

Som en ny, supplerende tilgang forsøger ombudsmanden også at se på it-systemer, der er i gang med at blive udviklet. Her undersøger ombudsmanden, hvordan myndigheden sikrer, at de forvaltningsretlige regler vil blive overholdt, når systemet sættes i drift.

Da ombudsmandsinstitutionen er en kontrolinstans, er der med den nye tilgang ikke tale om, at ombudsmanden er med til at udvikle eller godkende systemerne. Målet er at kunne bidrage til at forebygge eventuelle generelle eller systemiske forvaltningsretlige fejl – om ikke andet så i efterfølgende udviklingsprojekter.

To nye undersøgelser

I to undersøgelser fra 2022 har ombudsmanden brugt den nye tilgang og set nærmere på skattemyndighedernes udvikling og implementering af it-systemer.

Mens systemerne endnu ikke var sat i drift, bad ombudsmanden den ansvarlige myndighed – Udviklings- og Forenklingsstyrelsen – om skriftligt materiale, der illustrerede, hvordan skattemyndighederne ved udviklingen og implementeringen af systemerne ville tage højde for forvaltningsretlige regler og rettigheder, f.eks. i relation til partshøring og partsrepræsentation.

Den ene undersøgelse (FOB 2022-11) angik it-systemet Deleøkonomisk Indberetningsløsning, som virksomheder, der formidler udlejning af bil, båd eller bolig, skal anvende til at indberette udlejerens lejeindtægter. Der træffes ikke afgørelser i systemet. Men andre af Skatteforvaltningens it-systemer og andre myndigheder kan trække oplysninger fra systemet og bruge dem til bl.a. årsopgørelser og beregning af pension og offentlige tilskud. Indberetningsløsningen indgår derfor i en kæde af it-systemer mv., hvor oplysningerne fra systemet bruges i forskellige sammenhænge, bl.a. i afgørelser over for borgerne.

Ombudsmanden mente, at Skatteforvaltningen burde have haft større fokus på dette samspil med andre it-systemer mv. – herunder ansvars- og rollefordelingen mellem forskellige myndigheder og systemer i forhold til sikringen af borgernes rettigheder. En myndighed må tage hensyn til den helhed, som det nye system skal indgå i. Det kan nemlig være, at efterlevelsen af forvaltningsretlige krav om f.eks. partshøring skal understøttes også i det nye it-system, selv om der ikke skal træffes afgørelser i det nye system.

Den anden undersøgelse (FOB 2022-12) drejede sig om Skatteforvaltningens ESDH-system (elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem) og tog udgangspunkt i forvaltningens opgradering fra en ældre og utilstrækkelig version af ESDH-systemet til en tidssvarende udgave.

ESDH-systemet bruges af alle syv styrelser i Skatteforvaltningen og bliver anvendt til bl.a. sagsbehandlingsprocesser, hvor der træffes afgørelser over for borgerne. Processerne foregår ofte på tværs inden for den enkelte styrelse eller på tværs af flere styrelser, og ESDH-systemet indgår i den forbindelse i et samspil med mange andre af Skatteforvaltningens it-systemer.

Undersøgelsen gav ikke ombudsmanden grundlag for kritik i forbindelse med opgraderingen, men illustrerede igen vigtigheden af, at der er øje for samspillet mellem it-systemer og myndigheder.

Skatteforvaltningens opgradering illustrerede efter ombudsmandens opfattelse også, at den ansvarlige myndighed bør følge op på, om et nyt eller opgraderet it-system som forudsat understøtter korrekt anvendelse af lovgivningen. Hvis systemet skal samvirke med andre it-systemer eller på tværs af flere myndigheder, kan opfølgningen ske ved dialog og samarbejde mellem de involverede myndigheder, så myndighederne f.eks. kan afdække og håndtere eventuelle problemer med at overholde de forvaltningsretlige krav.

Digitalisering fortsat i fokus

De nye sager bygger oven på ombudsmandens udtalelser i sagen om det tidligere inddrivelses-system EFI, der blev lukket på grund af fejl (FOB 2014-24). Her udtalte ombudsmanden bl.a., at myndighederne fra starten må skabe sig et overblik over de sagstyper og processer, som et nyt it-system skal omfatte, og gøre sig klart, hvilke formelle og materielle regler der gælder for behandlingen af de pågældende sager.

Arbejdet på digitaliseringsområdet, herunder et fokus på udviklingsfasen for offentlige it-systemer, fortsætter i de kommende år både i Ombudsmandens Skattekontor og i ombudsmandsinstitutionens andre afdelinger.

Læs mere om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer (overblik #13) og om partsrettigheder og offentlige it-systemer (overblik #12) i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside. Læs også mere om ombudsmandens fokus på digital kommunikation og borgerbetjening på side 36.



**Region Sjællands brev
til 14-årig pige skabte
utryghed**



Martin Østergaard-Nielsen
Kommunikationsrådgiver

En dag i efteråret 2021 blev en 46-årig kvinde fra Sydsjælland ringet op på sit arbejde af sin dengang 14-årige datter. Datteren var forvirret og ked af det. Hun havde netop åbnet et brev fra Region Sjælland. I brevet stod der, at regionen afviste en henvisning fra kommunen om at få foretaget en psykiatrisk udredning af datteren. En udredning, som både hun og moren ønskede for at få hjælp til datterens psykiske udfordringer.

Opkaldet kom fuldstændig bag på moren. Hun havde ingen anelse om, at regionen ville sende et brev direkte til hendes barn.

"Jeg tjekkede straks min egen e-Boks for at se, om jeg også havde fået brevet," fortæller moren. "Men det havde jeg ikke. Regionen havde kun skrevet til min datter."

Moren forsøgte at trøste sin 14-årige pige, der var ked af regionens afvisning og påvirket af at have læst brevet alene og uden en forælder ved sin side. Men det var vanskeligt for moren at trænge igennem.

"Min datter lukker sig om sig selv, når hun får den slags oplevelser," forklarer moren. "Hun bliver ked af det og utryk ved systemet. Hun

ved, at hun har udfordringer med angst og andre ting. Og når hun får sådan et brev, bliver hun endnu mere angst. For hvad bringer fremtiden?"

Klage til regionen

Samtidig med at moren støttede sin datter, blev hun vred på Region Sjælland, der efter hendes opfattelse havde optrådt uansvarligt ved at sende brevet direkte til den 14-årige pige.

Derfor ringede moren til regionens psykiatriske afdeling for at klage. Men her følte hun ikke, at hun kunne trænge igennem.

Moren sendte derefter en klage til Region Sjælland over forløbet, men fik det svar, at sådan var arbejdsgangen i regionens it-system (Sundhedsplatformen), og at regionen arbejdede på at få det ændret.

Regionens it-system var altså indrettet til automatisk at udskrive breve til de borgere, som brevene handlede om. I sager om børn under 15 år betød det, at regionen automatisk sendte breve, som på kuverten var adresseret til børnene, og at det først var ved åbningen af brevene, man kunne se, at de i realiteten var stilet til børnenes forældre.

Sårbar position

Ombudsmanden gik ind i sagen og udtalte, at regionens fremgangsmåde var i strid med reglerne i sundhedsloven og forældreansvarsloven. Efter disse love skal forældremyndighedsindehavere som udgangspunkt informeres om behandlingen af mindreårige – og i nogle tilfælde skal informationen kun sendes til forældrene og ikke børnene.

”Regionens fremgangsmåde kan indebære, at barnet sættes i en sårbar position ved direkte at få tilsendt – måske alvorlig – information, som det kan være svært for barnet at forstå eller håndtere uden nødvendigvis at have umiddelbar tilgang til støtte fra en voksen,” sagde ombudsmanden.

Efter ombudsmandens udtalelse har Region Sjælland oplyst, at regionen vil implementere en ny it-løsning. Løsningen indebærer, at breve til forældremyndighedsindehaverne om behandling af mindreårige under 15 år sendes direkte til forældremyndighedsindehaverne og ikke til barnet. Region Hovedstaden, der også anvender Sundhedsplatformen, og hvor samme problemstilling var gældende, har implementeret løsningen 15. november 2022.

Hvad angår breve til de 15-17-årige har begge regioner oplyst, at de vil implementere en ny it-løsning, som indebærer, at der som udgangspunkt sendes samme information til forældremyndighedsindehaverne som til de unge.

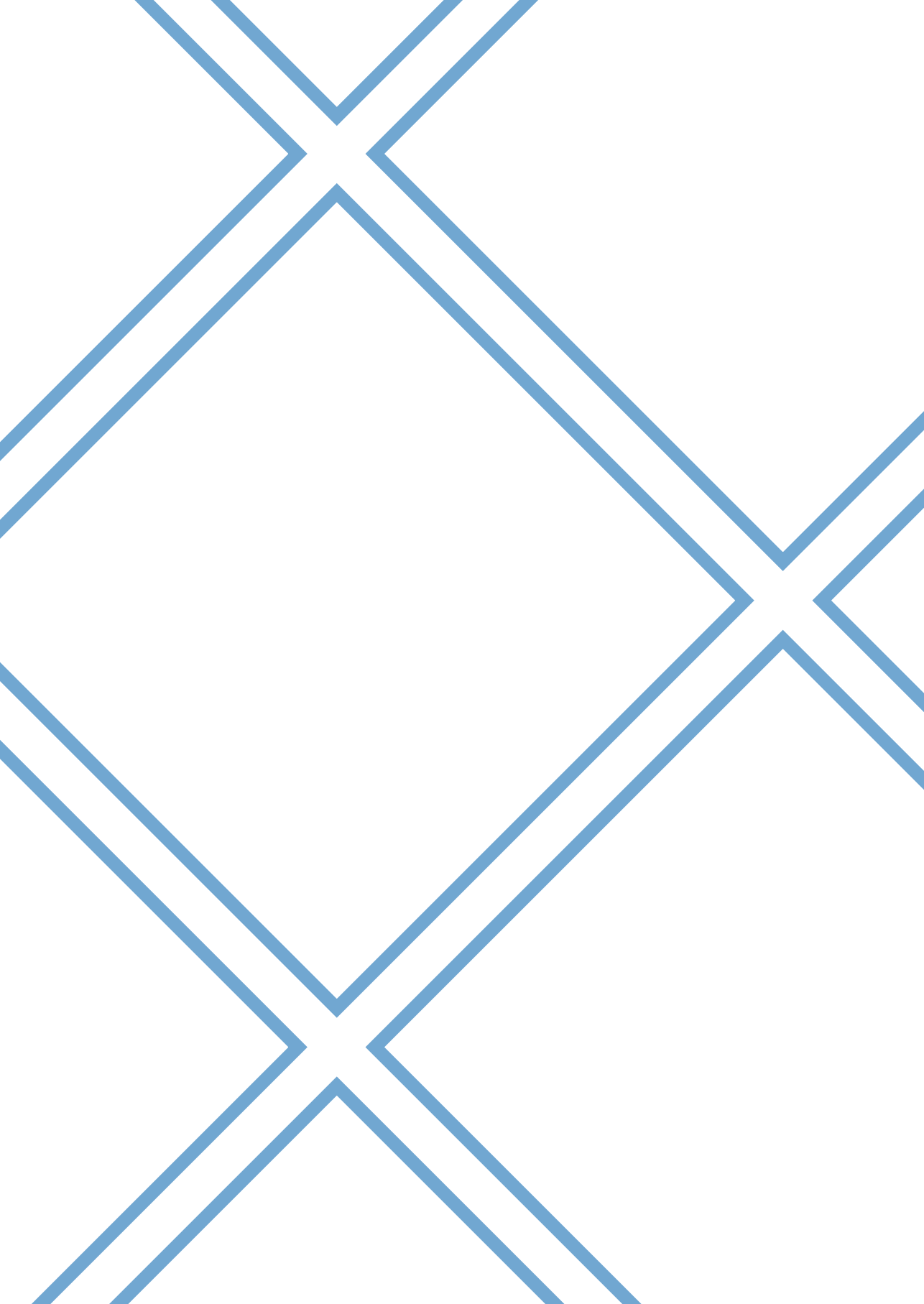
Løsningerne vil samtidig sikre, at regionen i alle tilfælde kan tilpasse modtagerne ud fra det konkrete behov.

Den 46-årige kvinde er tilfreds med ombudsmandens udtalelse. Om regionens fremgangsmåde tilføjer hun, at den har skadet hendes datters tillid til sundhedsmyndighederne.

”Når man har en diagnose, har man brug for støtte og samspil i sin dialog med det offentlige. Man har i forvejen mange ting at slås med, når man er 14 år gammel.”

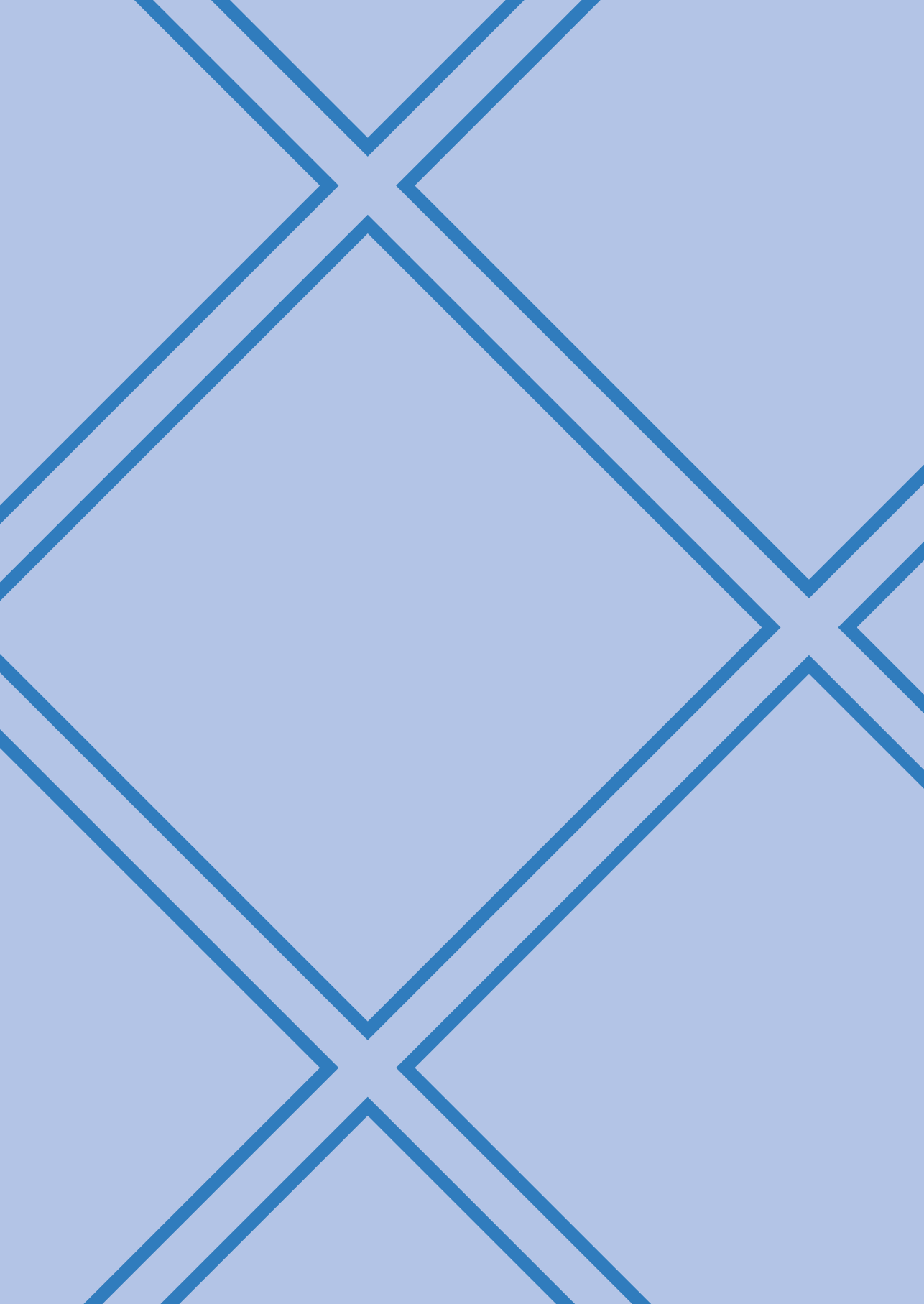


Ombudsmanden indledte i 2022 en egen drift-undersøgelse af Region Sjællands praksis med at sende breve direkte til mindreårige børn, bl.a. foranlediget af en klage fra den mor, der medvirker i denne artikel. Artiklen bygger på ombudsmandens undersøgelse samt morens erindringer om sine samtaler med fagfolk i sagen.





Året kort



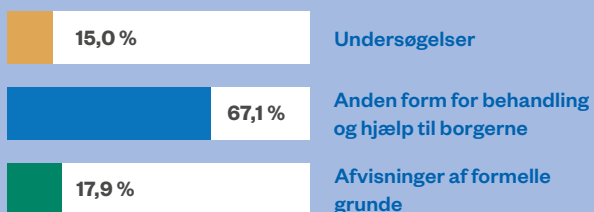
Året i tal

De følgende sider indeholder hovedtal for ombudsmandens sagsbehandling i 2022. På ombudsmanden.dk findes nærmere information om ombudsmandens arbejde og om de regler, der gælder for ombudsmandens virksomhed.

Afsluttede sager¹

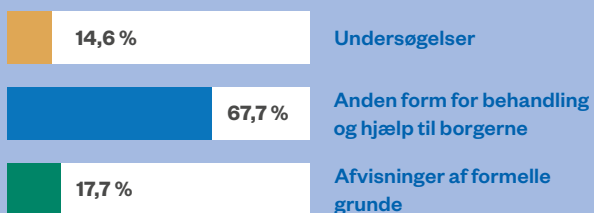
2022

5.258 sager



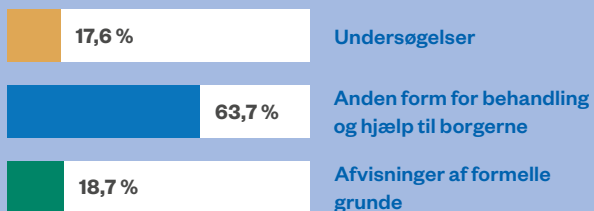
2021

5.587 sager



2020

6.207 sager



1) Inkluderer ikke administrative sager og normalt ikke sager, som er indgået i samlede gennemgange i forbindelse med generelle egen drift-undersøgelser.

Hvad endte sagerne med?

Afsluttede sager

1. Undersøgelser

Fulde undersøgelser	217
– heraf med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	126
Afkortede undersøgelser ¹	570
Undersøgelser, i alt	787

2. Anden form for behandling og hjælp til borgerne

Forskellige former for intervention i sager, hvor mulighederne for behandling af sagerne hos myndighederne ikke var udtømt	1.987
– heraf sager videresendt til myndigheder	1.084
Ombudsmandens gennemgang af sagerne førte ikke til nærmere undersøgelser	1.084
Besvarelse af forespørgsler, vejledning mv.	458
Anden form for behandling og hjælp til borgerne, i alt	3.529

3. Afvisninger af formelle grunde

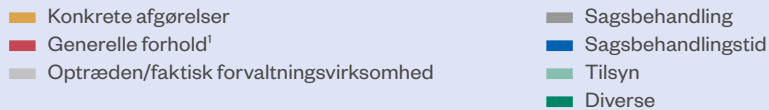
Klagerne var indgivet for sent til ombudsmanden	97
Mulighederne for at klage til myndighederne var ikke udnyttet – og kunne ikke længere udnyttes	36
Sagerne angik domstole, dommere eller forhold, som var eller kunne forventes bedømt af domstolene, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	156
Sagerne angik forhold vedrørende Folketinget, herunder lovgivningsspørgsmål, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	73
Klagerne vedrørte andre forhold uden for ombudsmandens kompetence, herunder private retsforhold	292
Klagerne blev ikke præciseret tilstrækkeligt til, at de kunne behandles, eller klagerne blev tilbagekaldt	252
Ombudsmanden erklærede sig inhabil	0
Henvendelserne var anonyme	36
Afvisninger af formelle grunde, i alt	942

Total (1-3)

5.258

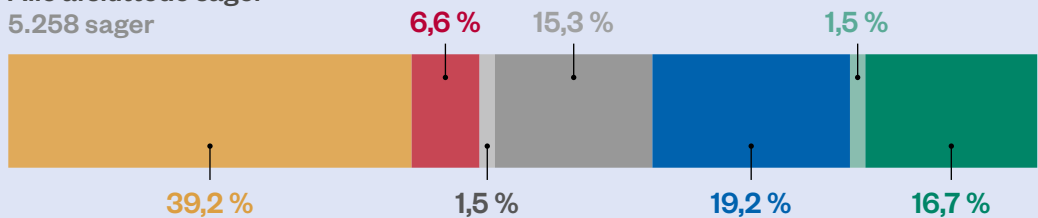
1) Afkortede undersøgelser omfatter især sager, hvor ombudsmanden har undersøgt en klage, men uden at høre myndighederne, fordi der ikke var udsigt til, at han ville give kritik eller henstilling. Til kategorien regnes bl.a. også sager, som myndighederne har genoptaget, efter at ombudsmanden har bedt om en udtalelse (23 tilfælde i 2022).

Hvad handlede sagerne om?



Alle afsluttede sager

5.258 sager



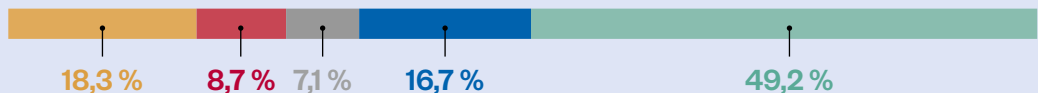
Undersøgelsessager

787 sager



Sager med kritik, henstilling, anbefalinger mv.

126 sager



1) Generelle forhold omfatter f.eks. de overordnede forhold på en institution, om en bekendtgørelse har hjemmel i loven, eller om en myndigheds generelle praksis på et bestemt område er i orden.

Hvilke myndigheder mv. var involveret?

Afsluttede sager i 2022 fordelt på overordnede myndigheder mv.

Overordnet myndighed mv.	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
A. Statslige myndigheder mv. fordelt på ministerområder¹					
Beskæftigelsesministeriets område	1	17	69	7	94
Børne- og Undervisningsministeriets område	0	8	11	2	21
Erhvervsministeriets område	2	54	77	16	149
Finansministeriets område	0	3	10	0	13
Forsvarsministeriets område	3	7	18	1	29
Indenrigs- og Sundhedsministeriets område	8	39	140	10	197
Justitsministeriets område	46	146	414	74	680
Kirkeministeriets område	0	2	36	6	44
Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets område	2	6	34	8	50
Kulturministeriets område	1	9	27	3	40
Miljøministeriets område	0	10	38	8	56
Ministeriet for Digitalisering og Ligestillings område	0	2	28	1	31
Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeris område	1	2	24	1	28
Skatteministeriets område	6	37	188	34	265
Social-, Bolig- og Ældreministeriets område	8	179	380	98	665
Statsministeriets område	3	1	12	6	22
Transportministeriets område	1	16	124	8	149
Uddannelses- og Forskningsministeriets område	7	9	44	7	67
Udenrigsministeriets område	1	8	25	3	37
Udlændinge- og Integrationsministeriets område	4	20	123	15	162
I alt	94	575	1.822	308	2.799

1) Tabellens del A er inddelt efter de ministerier, der eksisterede ved årets udgang. Afsluttede sager vedrørende myndigheder, som er flyttet til et andet ressortområde, nedlagt eller omlagt, er som udgangspunkt placeret, hvor kompetencen i sagen lå ved årets udgang.

Læs statistik for underliggende myndigheder på ombudsmanden.dk/statistik

Afsluttede sager i 2022 fordelt på overordnede myndigheder mv.

Overordnet myndighed mv.	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
B. Kommunale og regionale myndigheder mv.					
Kommuner	13	62	1.139	138	1.352
Regioner	8	7	61	8	84
Kommunale eller regionale fællesskaber	0	1	3	0	4
I alt	21	70	1.203	146	1.440
C. Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence²					
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence	11	16	122	14	163
I alt	11	16	122	14	163
D. Myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt					
Statslige myndigheder mv., i alt (A)	94	575	1.822	308	2.799
Kommunale og regionale myndigheder mv., i alt (B)	21	70	1.203	146	1.440
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt (C)	11	16	122	14	163
I alt	126	661	3.147	468	4.402
E. Institutioner mv. uden for ombudsmandens kompetence					
Domstole mv., jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 2	0	0	0	80	80
Tvistnævn, jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 3	0	0	0	15	15
Andre institutioner, selskaber, virksomheder og personer uden for ombudsmandens kompetence	0	0	6	318	324
I alt	0	0	6	413	419
F. Sager, som ikke angik bestemte institutioner mv.					
	0	0	376	61	437
Året i alt (A-F total)	126	661	3.529	942	5.258

2) Opgørelsen omfatter private institutioner, som er omfattet af ombudsmandens kompetence i forbindelse med OPCAT eller på børneområdet, og andre institutioner mv., som er inddraget under ombudsmandens kompetence. Ombudsmanden traf i 2022 beslutning efter ombudsmandslovens § 7, stk. 4, om, at Komponent – Kommunernes Udviklingscenter skulle være omfattet af ombudsmandens virksomhed, i samme omfang som centret er omfattet af reglerne i offentlighedsloven.

Sagsbehandlingstid



Klagesager og



egen drift-undersøgelser

Undersøgelsessager

– heraf offentlighedssager¹

12 mdr.

Resultat 97 %
(Mål 90 %)

6 mdr.

Resultat 79 %
(Mål 70 %)



40 dage

Resultat 92 %
(Mål 90 %)

20 dage

Resultat 82 %
(Mål 45 %)



Gennemsnitlig
sagsbehandlingstid

4,0
måneder

13
arbejdsdage²

- 1) Klagesager om aktindsigt efter offentlighedsloven, miljøoplysningsloven, retsplejeloven mv. med undtagelse af sager om partsaktindsigt.
- 2) I offentlighedssager regnes sagsbehandlingstiden – som i offentlighedsloven – i arbejdsdage. Antal arbejdsdage regnes fra den dato, hvor ombudsmanden har modtaget svar fra borgeren og myndighederne, og sagen er klar til afsluttende behandling (modenhedsdatoen).

Tilsynssager³

Anden form for behandling og hjælp til borgerne samt afvisninger af formelle grunde

6 mdr.

Resultat 98 %
(Mål 98 %)



3 mdr.

Resultat 90 %
(Mål 90 %)

6 mdr.

Resultat 82 %
(Mål 80 %)



1,2

måneder

4,7

måneder

3) Afsluttede sager om tilsyn på børne- og voksenområdet, tilgængelighedstilsyn på handicapområdet og tilsyn med tvangsudsendelser af udlændinge. Sagsbehandlingstiden i tilsynssager regnes fra tilsynet.

Øvrigt

Færøernes Lagting overdrog ikke nogen sager til Folketingets Ombudsmand som **sætteombudsmand** for Lagtingets Ombudsmand i 2022. Inatsisartut (det grønlandske parlament) overdrog en sag til ombudsmanden som sætteombudsmand for Ombudsmanden for Inatsisartut.





Regnskab 2022

Ombudsmandens almindelige virksomhed

	Kroner
Indtægter	
Salg af varer m.m.	52.000
Forhøjet lønsumsramme til indfrielse af indefrosne feriemidler	7.600.000
Indtægter i alt	7.652.000
Udgifter	
Løn og pension	80.361.000
Husleje	5.922.000
Personale og organisation, herunder personalevelfærd	380.000
Efteruddannelse	725.000
Bøger og bibliotek	81.000
Faglige databaser	1.429.000
Aviser og tidsskrifter	243.000
Formidling og kommunikation	684.000
IT-systemer – drift og udvikling	2.556.000
IT-udstyr	462.000
Telefoni og internet	659.000
Reparation og vedligeholdelse af lokaler	845.000
Møbler og inventar	389.000
Rengøring, vask og renovation	311.000
Øvrige lokaleudgifter	198.000
El og varme	667.000
Rejser	300.000
Repræsentation og bespisning	92.000
AUB-bidrag m.m.	475.000
Kontorhold	147.000
Andre varer og tjenester	947.000
Udgifter i alt	97.875.000
Udgifter i alt, netto	90.223.000
Bevilling på finansloven	94.300.000
Årets resultat	4.077.000

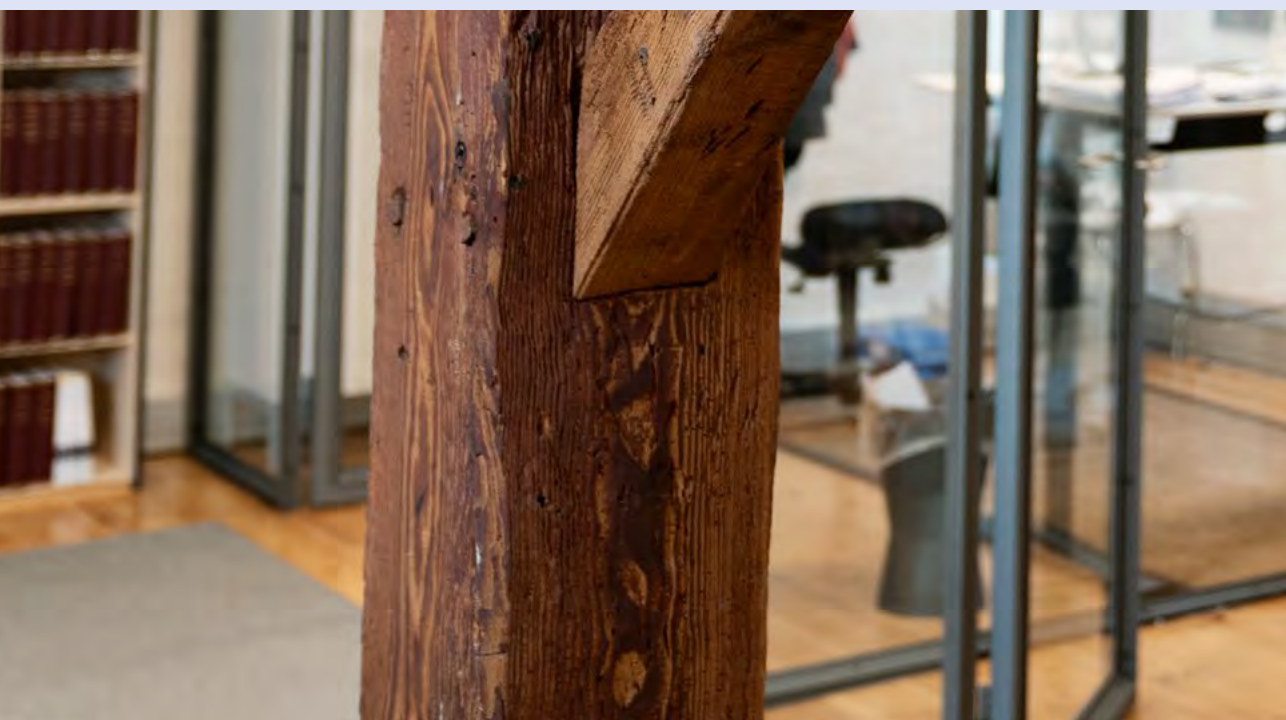
Pension til tjenestemænd

	Kroner
Indtægter	1.566.000
Udgifter	2.677.000
Årets resultat	-1.111.000

Samarbejdsaftale med Udenrigsministeriet

	Kroner
Indtægter	656.000
Udgifter	656.000
Årets resultat	0

Note: Grundet afrunding summer delementer ikke nødvendigvis til totaler.

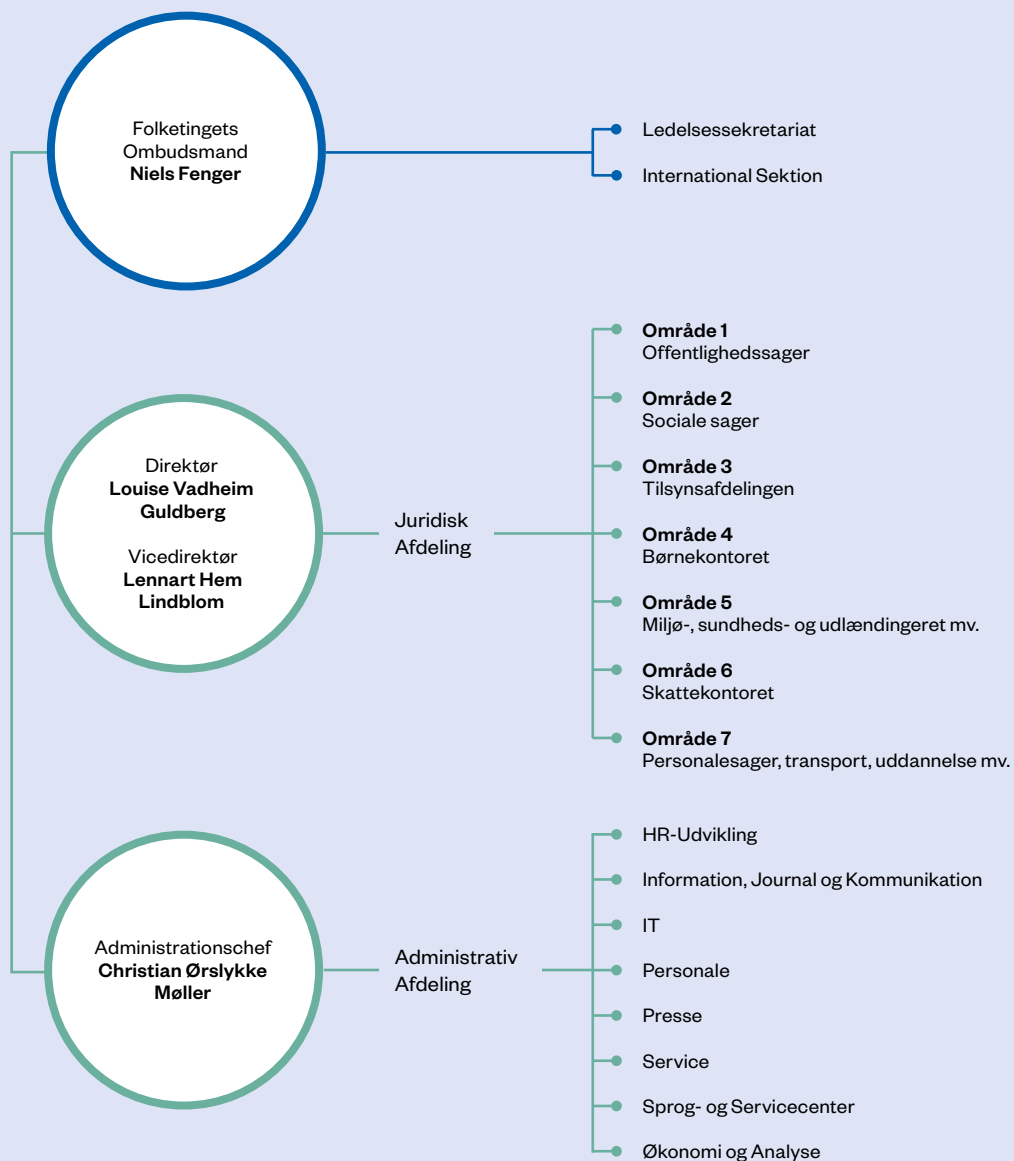






Organisation

Pr. 31. december 2022









Whistleblowerordning

Folketingets Ombudsmand etablerede pr. 17. december 2021 i overensstemmelse med lov om beskyttelse af whistleblowere (lov nr. 1436 af 29. juni 2021) en whistleblowerordning. Ordningen er intern for institutionen. Der er oprettet en whistleblowerenhed og en elektronisk postkasse, og desuden er ordningen annonceret og beskrevet på ombudsmandens intranet.

Der har ikke været henvendelser til ordningen siden etableringen.

Medarbejdere og arbejdsområder pr. 31. december 2022

Direktion

Folketingets Ombudsmand, Niels Fenger
Direktør Louise Vadheim Guldborg
Vicedirektør Lennart Hem Lindblom
Administrationschef Christian Ørslykke Møller

Ledelsessekretariat

Ledelseskoordinator Mai Gori
Kontorfuldmægtig Jannie Svendsen

International Sektion

Chefkonsulent Klavs Kinnerup Hede
Fuldmægtig Camilla Schroll

Område 1

Offentlighedssager

Områdechef Kirsten Talevski
Souschef Martin Dyhl-Polk
Souschef Pernille Bjørnholt
Specialkonsulent Klaus Tranbjerg Toftgaard
Fuldmægtig Christine Hagelund Petersen
Fuldmægtig Jakob Liebetau
Fuldmægtig Jimmi Hilkeb

Centrale arbejdsområder

- Offentlighedssager
 - Offentlighedsloven
 - Miljøoplysningsloven
 - Radio- og fjernsynsloven
 - Udvalgte sager efter retsplejeloven
 - Udvalgte sager om håndtering af pressen mv.

Område 2

Sociale sager

Områdechef Karsten Loiborg
Souschef Christina Ladefoged
Souschef Marte Volckmar Kaasa
Specialkonsulent Helle Sidenius
Specialkonsulent Rikke Ilona Ipsen
Fuldmægtig Kirsten Broundal
Fuldmægtig Rikke Malkov-Hansen
Fuldmægtig Tove Nørkær Nielsen
Studertermedhjælper Barbara Eyðfinsdóttir Saxov

Centrale arbejdsområder

- Social- og arbejdsmarkedsret

Område 3

Tilsynsafdelingen

Afdelingschef Morten Engberg
Souschef Ann Thagård Gregersen
Souschef Bo Ruby Nilsson
Souschef Camilla Bang
Souschef Jørgen Hejstvig-Larsen
Specialkonsulent Ulla Birgitte Frederiksen
Fuldmægtig Franz Amdi Hansen
Fuldmægtig Lucienne Josephine Lokjær Bak
Fuldmægtig Marta Warburg Schmidt
Fuldmægtig Mette Elisabeth Grumløse Hjelmsø
Fuldmægtig Morten Bech Lorentzen
Fuldmægtig Sabine Heestermans Svendsen
Fuldmægtig Signe Brehm Jensen
Kontorfuldmægtig Jeanette Hansen
Studertermedhjælper Johan Klingberg Müller

Tilsynsafdelingen leder embedets tilsynsvirk- somhed på voksenområdet, der især omfatter:

- Fængsler
- Arresthuse
- Udslusningsfængsler
- Detentioner
- Psykiatriske afdelinger
- Sociale og socialpsykiatriske botilbud
- Asylcentre
- Ligebehandling af mennesker med handicap
- Tvangsmæssig udsendelse af udlændinge

Tilsynsafdelingen behandler især konkrete sager om:

- Straffuldbydelse og varetægtsfængsling
- Psykiatri
- Sociale institutioner

Område 4

Børnekontoret

Områdechef Susanne Veiga
 Souschef Kristine Holst Hedegaard
 Souschef Lise Bitsch
 Chefkonsulent Sidsel Kathrine Møller
 Børnesagkyndig Irene Rønn Lind
 Specialkonsulent Mette Ravn Jacobsen
 Fuldmægtig Lea Rosenlind Nielsen
 Fuldmægtig Nikoline Halling-Overgaard
 Fuldmægtig Peter Kersting
 Fuldmægtig Tina Andersen
 Studentermedhjælper Emil Würtz Maassen
 Studentermedhjælper Laura Høygård Faldt

Børnekontoret gennemfører tilsynsbesøg i offentlige og private børneinstitutioner, f.eks.:

- Sociale institutioner og private opholdssteder for døgnanbragte børn
- Plejefamilier
- Asylcentre
- Børneafdelinger på hospitaler og børnepsykiatriske afdelinger

Børnekontoret behandler især konkrete sager om:

- Hjælpeforanstaltninger for børn og unge
- Sociale serviceydelser til børn
- Familieretlige sager
- Folke-, efter- og friskoler
- Børneinstitutioner
- Andre sager, der særligt vedrører børns rettigheder

Område 5

Miljø-, sundheds- og udlændingeret mv.

Områdechef Jacob Christian Gaardhøje
 Souschef Adam Abdel Khalik
 Souschef Stine Marum
 Specialkonsulent Eva Vindsebæk Sjøgren
 Specialkonsulent Janne Lundin Vadmand
 Fuldmægtig Hanne Nørgård
 Fuldmægtig Laura Ulrich Østergaard
 Fuldmægtig Mai Vestergaard
 Fuldmægtig Sebastian Dunge Rasmussen
 Fuldmægtig Yasaman Mesri
 Studentermedhjælper Nikita Risager Øbakke

Centrale arbejdsområder

- Miljø og planlægning
- Byggeri og boliger
- Energi
- Fødevarer og landbrug
- Kommuner og regioner mv.
- Sundhedsvæsen ekskl. psykiatri
- Udlændinge
- Person- og navneret, fonde og arv
- Myndighedsguiden

Område 6

Skattekontoret

Områdechef Lisbeth Adserballe
 Souschef Stephan Andreas Damgaard
 Chefkonsulent Lise Puggaard
 Specialkonsulent Linette Granau Winther
 Specialkonsulent Sofie Hedegaard Larsen
 Fuldmægtig Helene Qvist Petersen
 Fuldmægtig Lene Levin Rybtke
 Fuldmægtig Marie Helqvist
 Fuldmægtig Mette Kildegaard Hansen
 Fuldmægtig Nanna Flindt
 Fuldmægtig Sverre Dehnfeld Kjeldgaard
 Studentermedhjælper Julie Glerup
 Ekstern konsulent, professor, dr.jur. Jan Pedersen

Centrale arbejdsområder

- Skatter
- Afgifter, moms mv.
- Opkrævning, inddrivelse mv.
- Enkelte andre sagsområder, herunder arbejdsskadesager

Område 7

Personalesager, transport, uddannelse mv.

Områdechef Johannes Martin Fenger
Souschef Anne Djurhuus
Souschef Vibeke Lundmark
Chefkonsulent Michael Gasbjerg Thuesen
Fuldmægtig Anna-Sophie Bager
Fuldmægtig Marie Nyborg Kvist
Fuldmægtig Marjanne Kalsbeek
Fuldmægtig Pernille Helsted
Fuldmægtig Stine Harkov Hansen
Studentermedhjælper Maria Thostrup Jakobsen

Centrale arbejdsområder

- Offentlig personaleret
- Transport, kommunikation, veje, færdsel mv.
- Uddannelse og forskning
- Anklagemyndighed og straffesager mv.
- Pas og våben mv.
- Valg, personregistrering mv.
- Kirke og kultur
- Erhvervsforhold mv.

Administrativ Afdeling

Centrale arbejdsområder

- Personale
- Økonomi og analyse
- HR-udvikling
- Organisationsudvikling
- Information og kommunikation
- Sprog og korrektur
- Presse
- IT
- Service og vedligehold
- Journal

Administrationschef Christian Ørslykke Møller

HR-Udvikling

HR- og udviklingschef Lisbeth Kongshaug
Fuldmægtig Mai Gori
Kontorfuldmægtig Jannie Svendsen
Kontorfuldmægtig Neel Aggestrup

Information, Journal og Kommunikation

Informationskonsulent Karen Nedergaard
Bibliotekar Anna Skov Fougts
Kommunikationsmedarbejder Julie Gjerrild Jensen
Referent Eva Jørgensen
Kontorfuldmægtig Denise Schärfe
Kontorfuldmægtig Harriet Lindegaard Hansen
Overassistent Charlotte Charboe Andersen
Overassistent Julie Roland
Overassistent Stina Valentín

IT

IT-administrator Seyit Ahmet Özkan
IT-driftsmedarbejder Uffe Larsen

Personale

Specialkonsulent Mette Vestentoft
Kontorfuldmægtig Lone Gundersen
Kontorfuldmægtig Stine Holst Gamain-Nørgaard

Presse

Kommunikationsrådgiver Martin Østergaard-Nielsen

Service

Serviceleder Jeanette Schultz
Receptionist Elisabeth Olsen
Driftsmedarbejder Flemming Wind Lystrup
Driftsmedarbejder Niels Clemmensen
Servicemedarbejder Annitta Lundahl
Servicemedarbejder Charlotte Jørgensen
Servicemedarbejder Ghenet Teklemicael Tesfaslasie
Servicemedarbejder Katarzyna Sztukowska-Thomsen
Servicemedarbejder Kirsten Morell
Servicemedarbejder Suphaporn Nielsen

Sprog- og Servicecenter

Specialkonsulent Mette Vestentoft
Kontorfuldmægtig Lisbeth Nielsen
Kontorfuldmægtig Sara Krogsgaard-Hjorth

Økonomi og Analyse

Økonomikonsulent Camilla Nexøe Klitgaard
Serviceleder Jeanette Schultz
Studentermedhjælper Carl Andreas Kampmann

