



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Ombudsmanden er valgt af Folketinget. Han skal bidrage til, at forvaltningen handler lovligt og følger god forvaltnings-sik. 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 2018

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 2018.

København, marts 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. Steen Sørensen', written in a cursive style.

JØRGEN STEEN SØRENSEN

Folketingets Ombudsmand

Gammeltorv 22
1457 København K

Publikationen kan købes hos:

Rosendahls Lager og Logistik,
der har beretningen i kommission:

Rosendahls Lager og Logistik
Vandtårnsvej 83 A
2860 Søborg
Tlf. 43 22 73 00
E-mail: distribution@rosendahls.dk

Beretningen kan hentes på ombudsmanden.dk

Oplag: 2.300 eksemplarer
Sat med Founders Grotesk og Publico
Trykt hos Rosendahls a/s, København
Printed in Denmark 2019

Grafisk design

Conduce

Fotografer

Jasper Carlberg
Nils Lund Pedersen
Jakob Dall

ISSN 1902-0120

Indhold

2018 i ombudsmandsinstitutionen

Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen	4
---	---

Grænser for brug af solohistorier

Direktør Louise Vadheim Guldborg og souschef Jacob Christian Gaardhøje	10
---	----

Når et godt spørgsmål løser sagen

Souschef Inge Birgitte Møberg og områdechef Lisbeth Adserballe	18
--	----

Tørre regler giver kvalitet i forvaltningen

Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen	26
---	----

Fakta om tilsyn	34
------------------------------	----

Året kort

Udvalgte ombudsmandsudtalelser	68
--------------------------------------	----

Nyheder offentliggjort i 2018	76
-------------------------------------	----

Året i tal	88
------------------	----

Regnskab 2018	104
---------------------	-----

Organisation	110
--------------------	-----

2018

**i ombudsmands-
institutionen**



Jørgen Steen Sørensen
Folketingets Ombudsmand

Hvert år som ombudsmand - også i 2018 - har jeg holdt mange foredrag om institutionens arbejde. Det afføder som regel diskussion og spørgsmål. Mest om sager, som vi har behandlet. Men mange spørger også, hvordan det egentlig er at være ombudsmand.

Det sidste er enkelt at besvare i overskriftsform: spændende, meningsfuldt og lærerigt.

Men så let slipper jeg i reglen ikke. Her er et udsnit af spørgsmål, som jeg ofte bliver stillet – og mine svar:

Hvad er det sværeste ved at være ombudsmand?

Naturligvis kan det være svært at finde de rigtige juridiske svar i sagerne. Men det lettes meget af dygtige medarbejdere, grundige processer og god dialog med myndighederne. Det klart sværeste er efter min erfaring at prioritere. Ombudsmandsinstitutionen har godt 100 medarbejdere og dækker en offentlig forvaltning på ca. 800.000 ansatte. Man har langt fra mulighed for at gå ind i alle sager. Så hvad skal jeg tage op, og hvad skal jeg lade ligge? Og hvor store er mon de problemer, som jeg lader ligge?

Ombudsmanden skal være politisk neutral – men er det muligt?

Ja, det er det bestemt. En ombudsmand har politiske holdninger som alle andre. Men dem skal han lade blive hjemme, når han går på arbejde. Ligesom f.eks. dommere. Det er især vigtigt at vise i de – ikke så mange, men ofte meget eksponerede – sager, som har politisk interesse. Her må jeg være særlig omhyggelig med at lægge de juridiske mellemregninger åbent frem, så enhver kan efterprøve dem. Og så stole på omverdenens forståelse for, at en vurdering godt kan være juridisk, selv om den har politiske konsekvenser.



Man siger, at det er et meget personligt embede at være ombudsmand – føles det også sådan?

Både ja og nej. Ombudsmanden er den eneste, der er ansvarlig over for Folketinget. Og ombudsmanden tegner langt hen ad vejen institutionen i offentligheden. På den måde er stillingen meget personlig. Men i dagligdagen føler jeg det langt mindre. Der bygges sagerne op af medarbejderne. Og selv om ombudsmanden har det sidste ord, skal det bedste argument vinde. Det kommer meget ofte fra medarbejderne, og ikke fra mig.

Kan man som ombudsmand og vagthund godt være på god fod med myndighederne?

Myndighederne må jo vurdere, om de føler sig på god fod med os. Men vi føler os grundlæggende på god fod med dem. Vi er meget opmærksomme på at udvise respekt og realitetssans over for dem. Det tror jeg også er den bedste vej til at få dem til at gøre det rigtige. Ombudsmanden skal først og fremmest sørge for, at borgernes problemer med myndighederne bliver løst. Det sker bedst, hvis vi har en god relation til myndighederne.

Blander Folketinget sig i ombudsmandens sager?

Nej. Man kan indimellem opleve enkeltmedlemmer af Folketinget give udtryk for kritik af ombudsmandens arbejde. Det må man tage med – og naturligvis overveje, om kritikken er rigtig. Men Folketinget blander sig aldrig i, hvilke sager jeg skal gå ind i, og hvilke resultater jeg skal nå frem til. Til gengæld skal man som

ombudsmand ikke regne med, at Folketinget kommer til undsætning, hvis man har problemer med myndighederne. De sager, som jeg selv går ind i, må jeg også selv finde en løsning på.

Er du ærgerlig over kun at kunne være ombudsmand i 10 år?

Jeg er meget glad for mit arbejde, men overordnet nej. Dels er det jo loven, der bestemmer, at man højst kan være ombudsmand i 10 år, så sådan er det. Dels er det for mig personligt en god motivation at vide, at jeg har en vis tid til rådighed, og så er det slut. Det hjælper til at få ting gjort i rette tid.

Det er som sagt nogle af de spørgsmål, jeg ofte bliver mødt med. Og nogle af mine svar.

Hvad 2018 mere konkret har budt på i ombudsmandsinstitutionen, kan man læse om i det følgende. Om hvorfor tør jura som notat- og journaliseringspligt kan have stor betydning for, at folkeskoler håndterer børn og unge rigtigt. Om grænserne for brug af såkaldte solohistorier. Om hvordan præcise spørgsmål fra ombudsmanden til myndighederne kan hjælpe til en hurtig løsning for borgerne.

Og om vores samlede aktiviteter i året, der gik.

God fornøjelse med beretningen.



Jørgen Steen Sørensen



18/01225

Er det i orden, at kommunen stopper kontanthjælpen, fordi man får udbetalt en godtgørelse for svie og smerte efter en arbejdsulykke? Det fik en kontanthjælpsmodtager ikke svar på i første omgang, da han klagede til Ankestyrelsen over kommunens afgørelse. Manden havde nemlig klaget for sent, og Ankestyrelsen afviste at behandle sagen.

Hvis man selv har penge at leve for, kan man normalt ikke få kontanthjælp. Det gælder dog ikke godtgørelse for svie og smerte efter en arbejdsskade. Ombudsmanden sendte derfor klagen videre til Ankestyrelsen, så manden kunne få svar på, om afgørelsen var forkert. I så fald kunne det være grund til at se bort fra, at klagefristen var overskredet.

Ankestyrelsen vurderede nu, at kommunens afgørelse led af en åbenbar fejl. Afgørelsen blev derfor ændret, så godtgørelsen ikke længere indgik i opgørelsen af, om kontanthjælpen skulle stoppes.

I 2018 behandlede ombudsmanden tæt ved 100 klager over afgørelser om sociale pengeydelse og videresendte omkring en fjerdedel af dem til uddybende besvarelse hos myndighederne. En række sager, som ombudsmanden oversender til myndighedernes uddybende besvarelse, ender med et andet resultat.



18/03865

En 14-årig dreng, der var anbragt uden for hjemmet, ringede til ombudsmanden og fortalte, at han gerne ville have lov til at overnatte hos sin far-mor, når han besøgte hende. Den medarbejder hos ombudsmanden, som drengen talte med, ringede til kommunen og videregav drengens ønske. Drengen skrev efterfølgende til ombudsmanden, at han var utilfreds med flere ting, bl.a. at kommunen ikke anså ham for at være gammel nok til selv at styre samvær. Ombudsmanden sendte drengens klagepunkter videre til kommunen og vejledte ham om, at han kunne vende tilbage, hvis han ikke fik svar fra kommunen eller var utilfreds med svaret.

Når børn henvender sig til Ombudsmandens Børnekontor, er det særlig vigtigt, at de bliver sendt videre i den rigtige retning. Ofte er det kommunen, der skal på banen.



18/00852

Hvornår bortfalder en opholdstilladelse, hvis man rejser ud af Danmark? En borger stillede ombudsmanden en række spørgsmål til fortolkningen af en bestemmelse i udlændingeloven.

Ombudsmanden svarede, at det falder uden for hans opgaver at komme med generelle juridiske udtalelser, som ikke har sammenhæng med hans behandling af en klage over et bestemt forhold i den offentlige forvaltning. Borgeren havde mulighed for at kontakte ham igen, hvis henvendelsen drejede sig om en konkret sag.

Ombudsmandens kerneopgave er at sikre, at myndighederne behandler borgerne efter gældende ret. Det gør han typisk ved at se på konkrete afgørelser, som borgerne har modtaget.



Grænser for brug af solohistorier



Direktør
Louise Vadheim Guldberg



Souschef
Jacob Christian Gaardhøje

Når regeringen udsender et politisk budskab, sker det ofte i form af en solohistorie til et udvalgt medie. Men det er vigtigt, at ministerierne er opmærksomme på, at der er grænser for, hvornår - og hvordan - de kan bruge solohistorier.

Et ministerium giver en historie til et medie og håber derved på en større og bedre eksponeret omtale af historien og ministeriets budskaber, end hvis historien blev udsendt til alle medier på samme tid. Mediet får på sin side en nyhed før alle andre. Sådan kan brugen af solohistorier forklares helt kort.

Det er vist almindeligt kendt, at det er en høj prioritet i ministerierne, at politiske budskaber formidles effektivt og med optimal gennemslagskraft. Solohistorier er i den forbindelse et centralt redskab og er blevet en udbredt måde for regeringen at kommunikere sine budskaber på.

Men når ministerierne anvender solohistorier, skal bl.a. de forvaltningsretlige krav om lighed og saglighed overholdes.

Der er således grænser for brugen af solohistorier, og hos ombudsmanden har vi i de senere år behandlet flere sager, hvor disse grænser har været omdrejningspunktet.

Artiklen fokuserer på, hvordan solohistorier bruges i ministerierne. Der findes givetvis lignende problemstillinger i den kommunale forvaltning.

Den retlige ramme for solohistorier

Brugen af solohistorier er ikke lovreguleret, men de forvaltningsretlige grundsætninger om saglighed og lighed – der også gælder for myndigheders pressebetjening – skal følges og sætter en ramme for, hvornår og hvordan solohistorier kan bruges.

Det indebærer, at brugen af solohistorier skal være sagligt begrundet i det enkelte tilfælde. Et sagligt hensyn kan være ønsket om at opnå en mere indgående omtale af et regeringsinitiativ – f.eks. et lovforslag eller et andet politisk initiativ fra ministeren. Regeringens politiske initiativer ligger således i kerneområdet for, hvad et ministerium kan gøre til genstand for en solohistorie.

Kravet om lighed indebærer bl.a., at en myndighed, der som led i tildelingen af en solohistorie har givet oplysninger til ét medie, som udgangspunkt ikke kan afslå også at give oplysningerne til et andet medie, der beder om det. Det skyldes også den almindelige adgang for offentligheden – herunder medierne – til at få aktindsigt i myndighedernes dokumenter.

Og myndighederne vil desuden efter omstændighederne skulle vejlede om muligheden for at få aktindsigt, hvis et medie udviser særlig interesse for at modtage oplysninger om en sag, hvori der er givet en solohistorie til et andet medie.

Den overordnede retlige ramme for brug af solohistorier er nærmere beskrevet i bl.a. betænkning nr. 1443/2004 om embedsmænds rådgivning og bistand.

Ikke alle nyheder kan formidles som solohistorier

Kravet om saglighed betyder, at myndigheder ikke frit kan lancere alle nyheder som solohistorier.

Som nævnt kan regeringens og ministerens politiske budskaber som udgangspunkt kommunikeres som solohistorier. Drejer det sig derimod ikke om politiske udmeldinger, er der ikke i almindelighed et sagligt hensyn, der gør det berettiget at lancere en sag som en solohistorie. Der må derfor skelnes mellem sager af politisk karakter og andre sager.

Netop dette var et centralt tema i en nylig ombudsmandsundersøgelse om Justitsministeriets brug af en solohistorie. Ministeriet havde lavet en aftale med DR og Jyllands-Posten om, at de som en solohistorie kunne bringe nyheden om, at der ville blive indledt en strafferetlig sag om opløsning af bandegrupperingen Loyal To Familia (LTF). (FOB 2019-3).

Justitsministeriet mente, at der var tale om en sag af politisk karakter – navnlig på baggrund af den store politiske interesse, der var om sagen. Ministeriet anførte dog også over for ombudsmanden, at nyheden – bl.a. på grund af dens særlige historiske karakter, almene betydning og interesse for offentligheden – ikke burde have været lanceret som en solohistorie.

Ombudsmanden fandt imidlertid ikke, at beslutningen om at rejse en sag mod LTF kunne anses for en sag "af politisk karakter". Det skyldes, at beslutningen om at indlede en strafferetlig sag – bl.a. i lyset af det såkaldte objektivitetsprincip, der gælder for anklagemyndigheden – alene kan være baseret på saglige anklagerfaglige vurderinger. En straffesag kan således ikke indledes ud fra politiske hensyn.

Ombudsmanden var altså enig med Justitsministeriet i, at nyheden om, at der ville blive indledt en sag om opløsning af LTF, ikke burde være bragt som en solohistorie – men han var ikke enig i ministeriets begrundelse. Ombudsmanden fandt, at nyheden ikke kunne lanceres

Visse politiske sager kan ikke lanceres som solohistorier

Regeringens politiske initiativer ligger i kerneområdet for, hvad et ministerium kan gøre til genstand for en solohistorie.

Men selv om der er tale om sager af politisk karakter, er det ikke sikkert, at de sagligt kan lanceres som solohistorier. Det gælder f.eks., hvis sagen har en sådan offentlig interesse, at hensynet til at give den gennemslagskraft i offentligheden ikke vejer tungt. Som eksempler på sådanne sager nævner betænkning nr. 1443/2004 om embedsmænds rådgivning og bistand bl.a. en beslutning om at udskrive folketingsvalg eller afholde folkeafstemning og en beslutning om at deltage i en militærindsats i udlandet.

som en solohistorie, fordi det ikke var en sag af politisk karakter.

Hvilke spilleregler gælder, når solohistorier kan bruges?

Ligesom der er grænser for, hvilke nyheder der kan formidles som solohistorier, er der også grænser for, hvordan myndighederne kan handle, når de bruger solohistorier.

Her er det igen centralt, at en solohistorie ikke må bruges til usaglige formål.

Det indebærer bl.a., at solohistorier ikke må bruges til at presse journalister og medier til at vinkle en historie på en måde, der er positiv for myndigheden. Solohistorier kan – ligesom information i øvrigt – heller ikke tilbageholdes ud fra et ønske om at straffe en enkelt journalist eller et medie.

Vigtigt er det som nævnt også at være meget bevidst om lighedsgrundsætningen. Det betyder f.eks., at når en myndighed har givet en solohistorie til ét medie, kan den som udgangspunkt ikke afvise at give de samme oplysninger til et andet medie, der beder om det. Og afhængig af omstændighederne kan myndigheden også skulle vejlede det andet medie om muligheden for at få aktindsigt.

Det betyder med andre ord, at en aftale om en solohistorie i praksis kan forpurre, hvis en anden journalist når at anmode om aktindsigt, inden solohistorien bliver offentlig. Det var f.eks. tilfældet, da en avis bad Statsministeriet om en tale, som en anden avis allerede havde fået udleveret. (FOB 04.452).

Gælder der så også en pligt til at give en journalist, der beder om det, oplysninger, der tidligere er givet *mundtligt* som led i en solohistorie til et andet medie? Det er et spørgsmål for sig.

FOB 04.452

Statsministeriet havde givet en avis aktindsigt i en tale, som statsministeren skulle holde om EU. Avisen ville bringe talen som kronik, samme dag som statsministeren skulle holde den. Da den før talen skulle holdes, bad en anden avis imidlertid også om at se talen. Den anden avis fik afslag med den begrundelse, at den første avis allerede havde fået aktindsigt. Statsministeriet ønskede således at formidle talen som en solohistorie.

Ombudsmanden udtalte i sagen, at en myndigheds interesse i, at visse budskaber – for at sikre en effektiv formidling og optimal gennemslagskraft – lanceres som solohistorier, ikke i sig selv kan frakendes saglighed. Hensynet til effektiv formidling mv. kan dog ikke tillægges så afgørende vægt over for det lovfæstede offentlighedsprincip og den forvaltningsretlige lighedsgrundsætning, at det i almindelighed kan begrunde, at oplysninger tilbageholdes fra andre, eller at andre får forsinket indsigt.

Statsministeriet burde derfor med det samme have givet aktindsigt til den avis, der bad om det, da der ikke var grundlag for at udsætte afgørelsen om aktindsigt.

Mundtlige solohistorier

Det daværende Udlændinge-, Integrations- og Boligministeriet havde afslået at give en journalist nogle oplysninger, som tidligere var givet mundtligt til et andet medie. (FOB 2017-25).

Ombudsmanden konstaterede, at der – i modsætning til, hvad der gælder for aktindsigt i dokumenter – ikke er skrevne retskilder, der regulerer spørgsmålet. Han måtte derfor vurdere det ud fra de almindelige forvaltningsretlige grundsætninger om lighed og saglighed.

Ombudsmanden fandt, at det på den ene side kunne anføres, at man allerede accepterer forskelsbehandling ved at anerkende brugen af solohistorier. Derfor kunne man sige, at den yderligere forskelsbehandling, der ligger i at afslå at give de samme oplysninger til et andet medie, også er lovlig. På den anden side kunne det forekomme urimeligt, at der skulle være forskel på den situation, som forelå, og den situation, hvor oplysningerne var givet i dokumentform. I den sidstnævnte situation skulle dokumenterne som udgangspunkt have været udleveret efter offentlighedsloven.

Begge ræsonnementer var efter ombudsmandens opfattelse juridisk holdbare, og derfor mente ombudsmanden ikke, at der var grundlag for at kritisere myndighedernes fremgangsmåde.

Ombudsmanden nåede altså frem til, at når en solohistorie er givet mundtligt, kan andre journalister ikke gøre krav på også at få historien.

Advokat burde have fået besked først

Endelig skal det med, at myndighederne altid skal følge de forvaltningsretlige regler og god forvaltningsskik, når de udfører deres opgaver. Det gælder således også, når de anvender solohistorier.

For eksempel bør en afgørelse eller en beslutning, der har direkte og ikke ubetydelige konsekvenser for en eller flere personer, normalt ikke offentliggøres, uden at de forinden har fået besked om afgørelsen.

Det var også et tema i sagen om Justitsministeriets brug af en solohistorie ved offentliggørelsen af LTF-sagen. (Se om denne sag ovenfor). Ombudsmanden var således enig med Justitsministeriet i, at ministeriet burde have orienteret LTF's advokat om sagen, før medierne blev

orienteret. Ombudsmanden fandt, at Justitsministeriets planlægning af forløbet klart var i strid med god forvaltningsskik.

Konsekvenser af at overtræde reglerne om solohistorier

Solohistorier er et kommunikationsredskab, der i ministerierne bruges til effektivt at formidle regeringens og ministerens politik. Men overskrides de retlige rammer for brugen af solohistorier, kan det få uheldige konsekvenser.

I LTF-sagen var det således ombudsmandens opfattelse, at brug af solohistorier i konkrete straffesager kan give det indtryk, at anklagemyndigheden selv anser sagen for at have politisk karakter, og dermed at der kan være indgået uvedkommende politiske hensyn i sagen. Ombudsmanden fremhævede, at det var vigtigt, at de involverede myndigheder i enhver henseende behandlede sagen på en måde, der understøttede tilliden til dem. Justitsministeriets fremgangsmåde i sagen havde ikke understøttet en sådan tillid. (FOB 2019-3).

Professionelle politiske kommunikationsmetoder som solohistorier kan således være naturlige og effektive redskaber i politiske sager. Men det kan have uheldige konsekvenser, hvis de f.eks. bruges i forbindelse med behandlingen af konkrete straffesager mod enkelte borgere.



17/05835

Ombudsmanden meddelte en arrest, at han inden for en given periode ville komme på tilsynsbesøg i arresten. Arresten fik dog ikke at vide, præcis hvilken dato besøget ville finde sted. Programmet kunne derfor ikke blive lagt fast før på besøgsdagen, og det var ikke muligt på forhånd at planlægge samtaler med de indsatte.

Under besøget gik besøgholdet rundt på etagerne i arresten og opfordrede de indsatte til at deltage i samtaler. Det var der ni indsatte ud af 16, som sagde ja til. Besøgholdet fik via samtalerne med de indsatte et indtryk af forholdene i arresten set gennem deres øjne.

Ombudsmanden varslor de fleste tilsynsbesøg i f.eks. kriminalforsorgens institutioner. Det sker, for at besøgholdet kan forberede besøget bedst muligt og bl.a. sikre sig, at institutionens ledelse er til stede under besøget. I nogle tilfælde er tilsynsbesøg dog uvarslede eller – som i dette tilfælde – delvist varslede.



18/03523

Dårlig vedligeholdelse, skimmelsvamp, manglende brandsikring og uretfærdig huslejeopkrævning: Det var nogle af de ting, som en mand skrev om til ombudsmanden. Manden klagede konkret over sit boligselskab og boligselskabets vicevært og advokat.

Ombudsmanden behandler klager over den offentlige forvaltning, dvs. offentlige myndigheder. Han svarede derfor manden, at han ikke kunne gøre noget ved klagen over boligselskabet, viceværten og advokaten.

Ombudsmanden kan som udgangspunkt ikke behandle klager over privatpersoner og private selskaber og foreninger.



18/01902

Det kommunale jobcenter ville ikke længere samarbejde med partsrepræsentanten for en syg, gigtplaget borger. Efter længere tids uenighed om borgerens ret til førtidspension skrev jobcenteret til partsrepræsentanten, at hendes fremgangsmåde og manglende samarbejdsevner gjorde hende "ganske uegnet til at varetage en parts interesser". Ifølge jobcenteret havde partsrepræsentanten både gjort denne sag og tidligere sager unødigt komplicerede.

I brevet til ombudsmanden fremhævede partsrepræsentanten, at hun ellers fungerede fint som partsrepræsentant i sager hos andre kommuner. Hun mente, at lederen af jobcenteret nu forhindrede hende i at hjælpe alvorligt syge borgere.

Det er borgmesteren, der har den øverste daglige ledelse af den kommunale forvaltning. Ombudsmanden sendte derfor partsrepræsentantens klage videre til kommunen, så borgmesteren i første omgang kunne tage stilling til klagen over jobcenterets beslutning.

Klager over en kommunes sagsbehandling skal ofte indbringes for borgmesteren, før ombudsmanden kan tage stilling i sagen. Det gælder f.eks. klager over manglende svar på henvendelser, over kommunens sagsbehandlingstid og over medarbejdere i kommunen.



**Når et godt
spørgsmål
løser sagen**



Inge Birgitte Møberg
Souschef



Lisbeth Adserballe
Områdechef

Hvis en myndighed selv bliver opmærksom på en fejl, allerede inden ombudsmanden er færdig med sin undersøgelse, kan både ombudsmanden og myndigheden spare ressourcer. Hermed får borgeren også hurtigere hjælp. Ombudsmanden forsøger derfor altid at ”lede myndigheden på rette spor”.

I de senere år har vi i ombudsmandsinstitutionen haft et stigende fokus på at stille afgrænsede og præcise spørgsmål til myndighederne i høringsfasen for at tydeliggøre sagens reelle problem. Erfaringen viser, at hvis en myndighed bliver hjulpet på vej via en høring og erkender en fejl, er myndigheden ofte selv interesseret i at rette fejlen med det samme og dermed løse sagen.

Det skete for eksempel i en sag, hvor et yngre par havde opført et støjhegn ud til en vej (sag nr. 17/03349). Ifølge myndighederne var hegnet alt for højt, fordi der angiveligt var lagt et ekstra jordlag ud før opførelsen af hegnet. Parret blev derfor pålagt at rive hegnet ned igen. Parret forklarede derimod, at de ikke havde lagt jord ud, men blot udjævnet den eksisterende jord, inden hegnet blev sat op.

Vi spurgte derfor konkret myndighederne, hvordan de kunne vide, at der var lagt ekstra jord på. I vores høring pegede vi direkte på, at da hegnet

kun var 1,8 meter højt, skulle der være lagt 90 centimeter jord ud på hele strækningen, for at myndighedernes tal kunne stemme. Høringen fik klagemyndigheden til at ophæve påbuddet om at rive støjhegnet ned, da det ikke var muligt at fastslå, hvor meget ekstra jord der var lagt på. Støjhegnet til 250.000 kroner kunne derfor blive stående.

Hver 10. undersøgelse stopper ved første høring

Eksemplet med støjhegnet står ikke alene. En opgørelse viser, at ombudsmanden i gennemsnit standser ca. 25 undersøgelser om året efter den første høring, fordi myndigheden vælger at genoptage sagen. 25 sager lyder måske ikke af mange, men det svarer til 10 pct. af ombudsmandens fulde undersøgelser, som ikke når længere end til første høring. I hver af de 25 sager sparer ombudsmanden og de enkelte myndigheder tid og ressourcer, og borgeren får sin sag løst langt hurtigere end ved en fuld ombudsmandsundersøgelse.

En fuld undersøgelse kan nemlig sagtens tage adskillige måneder. Ved en fuld undersøgelse besvarer myndigheden høringsen med en udtalelse, og herefter kan følge flere høringsrunder og ofte også partshøring af en klager. Når sagen er oplyst, og alle nødvendige høringer er gennemført, afsluttes sagen med en redegørelse eller en udtalelse fra ombudsmanden. Og muligvis kritik.

Men dette forløb kan altså i visse sager afbrydes efter den første høring, og mange ressourcer kan derved spares. Det stigende fokus på at stille afgrænsede og præcise spørgsmål tidligt i sagen kan anskues, ved at man ser tilbage på institutionens historie.

Ombudsmandens behandling af sager set over tid

Ombudsmandsinstitutionen så dagens lys i 1955.

I de første årtier blev der normalt iværksat en ombudsmandsundersøgelse, blot en klage opfyldte de formelle betingelser og ikke var åbenbart grundløs. Ombudsmandens hørings spørgsmål til myndighederne var ofte åbne og brede, da en høring typisk blev iværksat på grundlag af det, som klageren havde skrevet. Klageemnet blev således normalt ikke yderligere specificeret eller skåret til. Siden har ombudsmandsinstitutionens fremgangsmåde udviklet sig en del, ikke mindst på grund af et stigende sagstal og et deraf følgende behov for at prioritere ressourcerne.

Vigtigt er det, at ombudsmanden selv kan vælge, hvilke sager eller hvilke aspekter af en sag han vil undersøge. I løbet af de seneste årtier er denne mulighed blevet udnyttet i stadig stigende grad.

Klagerne screenes således indledningsvis, og hvis vi vurderer, at vi ikke kan hjælpe borgeren til en bedre retsstilling, bliver klagen afsluttet så hurtigt som muligt. Det kan ske, også selv om vi vurderer, at der er begået mindre fejl. Indimellem kan sådanne klager, hvor der er begået mindre fejl, dog danne afsæt for en generel sag, hvis noget tyder på en systemfejl.

I det hele taget bruger vi hos ombudsmanden i dag mange kræfter i startfasen af sagerne for at vælge de rigtige sager og problemstillinger ud til undersøgelse og få disse sager rejst rigtigt. Men på den lange bane sparer det erfaringsmæssigt samlet set ressourcer, som kan bruges på andre sager. Og det forebygger samtidig, at klagerne får opbygget forventninger, som vi i sidste ende må skuffe.

Det er en tilsvarende tilgang, som kommer til udtryk, når vi forsøger at løse sagerne ved at stille et eller to præcise spørgsmål til myndigheden.

Spørgsmål med indbyggede svar

I nogle sager udlægger vi retsgrundlaget i høringen og tilkendegiver, at hvis myndigheden er enig, vil vi ikke bruge flere kræfter på sagen. Det bliver formuleret med andre ord, men budskabet er klart.

Det skete bl.a. i en sag (nr. 14/03892), hvor en journalist havde anmodet om aktindsigt i dokumenter hos Fonden for Forebyggelse og Fastholdelse, der var udvekslet med Beskæftigelsesministeriet. Fonden havde afslået at give aktindsigt med henvisning til den såkaldte ministerbetjeningsregel. Men for at man kan bruge denne regel, skal der være tale om et såkaldt over/underordningsforhold mellem ministeriet og myndigheden. Fonden for Forebyggelse og Fastholdelse var dengang et uafhængigt organ, og derfor kunne ministerbetjeningsreglen ikke

anvendes. Vi beskrev dette klart i høringen og skrev til fonden, at hvis den på den baggrund ønskede at genoptage sagen, kunne den blot meddele os det telefonisk. Det gjorde fonden, og vi trak derfor vores anmodning om en udtalelse tilbage og afsluttede sagen. Senere meddelte fonden, at journalisten havde fået fuld aktindsigt i dokumenterne.

I andre sager er vores bidrag at henlede myndighedernes opmærksomhed på et særligt retsgrundlag. Det var f.eks. tilfældet i en sag, hvor et boligselskab var registreret forkert i SKATs IT-systemer (sag nr. 17/O5126).

Fejlregistreringen betød, at boligselskabet ikke kunne få nedsat grundværdien og dermed skatten, som det ellers havde krav på. Skattemyndighederne mente ikke, at de inden for lovens rammer kunne genoptage sagen.

I en høring til skattemyndighederne pegede vi på, hvordan problemet i sagen eventuelt kunne løses: En lovbestemmelse gav SKAT mulighed for på eget initiativ at rette en fejl, selv om mulighederne for genoptagelse ellers var udtømt. I høringen spurgte vi direkte til, hvilke overvejelser skattemyndighederne havde gjort sig om den pågældende bestemmelse.

SKAT gennemgik efterfølgende sagen på ny og meddelte, at fejlregistreringen ville blive rettet, så boligselskabet kunne opnå sin skatterabat.

Nogle gange er der ikke tvivl om, at myndigheden har behandlet sagen på et korrekt retsgrundlag – men vi tænker ud fra en umiddelbar vurdering alligevel, at myndigheden ikke er kommet frem til det rigtige resultat.

F.eks. havde Skatteankestyrelsen afslået en advokats anmodning om at give et såkaldt genoptagelsestilsagn i en klagesag. Med andre

ord ville Skatteankestyrelsen ikke love at se på sagen igen, selv om advokaten måtte få medhold i en lignende sag, der allerede verserede ved domstolene. Skatteankestyrelsen havde begrundet afslaget med, at klagesagen ikke vedrørte samme retlige spørgsmål som sagen ved domstolene.

Vi undrede os over denne begrundelse, idet begge sager indgik i samme sagskompleks og umiddelbart angik samme spørgsmål. Vi spurgte derfor i vores første høring, hvorfor den sag, som var under behandling ved domstolene, ikke vedrørte samme problemstilling som klagesagen.

Skatteankestyrelsen ændrede derefter opfattelse, så der alligevel blev meddelt genoptagelsestilsagn. Herefter trak advokaten klagen tilbage, og vi lukkede sagen (sag nr. 18/OO407).

Myndigheder slipper for kritik

Vi arbejder altså hos ombudsmanden målrettet på at lede myndighederne på rette spor i vores høringer – og det kan i nogle tilfælde betyde, at sagerne afsluttes uden en endelig udtalelse med kritik. Denne fremgangsmåde kan muligvis vække undren. For lader ombudsmanden ikke myndighederne slippe for let? De har jo begået en fejl, men får ikke kritik.

Burde Fonden for Forebyggelse og Fastholdelse f.eks. ikke have modtaget kritik, da den fejlagtigt anvendte ministerbetjeningsreglen? Eller skulle SKAT ikke have haft kritik, da en registreringsfejl i første omgang forhindrede en boligforening i at få nedsat sin skat? Og havde Skatteankestyrelsen ikke fortjent en løftet pegefinger fra ombudsmanden, da styrelsen undlod at give advokaten et genoptagelsestilsagn? I alle tre tilfælde kan man sige, at myndigheden i første omgang begik en fejl, som først blev rettet efter vores høring.

Det umiddelbare svar på spørgsmålet er, at det ikke er et mål i sig selv for ombudsmanden at udtale kritik, men derimod at borgerens problem bliver løst. Og at forvaltningen ikke gentager fejlen.

Men naturligvis dukker der jævnligt sager op med så alvorlige fejl, at ombudsmanden vælger at afslutte sagen med en udtalelse og kritik. Også selv om myndigheden erkender og retter fejl. Når ombudsmanden i disse sager vælger at udtale kritik, skyldes det både hensynet til borgernes retsfølelse, men også et forsøg på fremadrettet at advare myndigheder mod at begå tilsvarende fejl.

Det var f.eks. tilfældet i en sag, hvor Uddannelses- og Forskningsministeriet udsatte besvarelsen af en journalists anmodning om aktindsigt i et specifikt dokument, indtil ministeriet havde offentliggjort det pågældende dokument. Som svar på vores høring om det tidsmæssige forløb i forhold til besvarelsen af aktindsigtsanmodningen og offentliggørelsen medgav ministeriet, at det ikke var relevant for spørgsmålet om aktindsigt at inddrage hensyn til tidspunktet for offentliggørelse, og beklagede forløbet. Ombudsmanden afgav en udtalelse i sagen, hvor han betegnede ministeriets behandling af sagen som særdeles kritisabel (FOB 2018-17).

Der er imidlertid som beskrevet en gruppe af sager, der er kendetegnet ved, at en borger hurtigt vil kunne få hjælp, og at ombudsmanden og myndigheden vil få frigivet ressourcer, som kan bruges på andre sager, hvis sagen allerede afsluttes på baggrund af ombudsmandens høring.



18/03210

"En dagplejer er en person, der passer børn i sit hjem", skrev en borger til ombudsmanden. Borgeren var utilfreds med en ændring af dagtilbudsloven, der betød, at hun ikke længere måtte kalde sin pasningsordning "dagpleje", men skulle bruge betegnelsen "privat pasningsordning" i offentlige sammenhænge.

Ombudsmanden skrev til borgeren, at han ikke kunne hjælpe hende, da han ikke kan behandle klager over lovgivningen.

Ombudsmanden afviser at behandle sager, hvor han ikke er kompetent. I 2018 blev 484 sager afvist af den årsag.



18/02752

Direktoratet for Kriminalforsorgen orienterede ombudsmanden om, at en indsat skulle være udelukket fra fællesskab, dvs. isoleres, i mere end tre måneder.

Direktoratet forklarede, at retten havde truffet afgørelse om, at den indsatte skulle mentalundersøges, men at der ikke var plads på den psykiatriske afdeling. På grund af den indsatstes konfliktsøgende adfærd så kriminalforsorgen ingen anden udvej end at anbringe ham midlertidigt i en anden institution og fortsat isolere ham.

Efter ca. en uge orienterede direktoratet ombudsmanden om, at der nu var blevet plads til den indsatte på den psykiatriske afdeling. Da udelukkelsen fra fællesskabet dermed ophørte, gjorde ombudsmanden ikke mere ved sagen.

Efter aftale med Direktoratet for Kriminalforsorgen får ombudsmanden besked om langvarige udelukkelse fra fællesskab (mere end tre måneder) af indsatte i kriminalforsorgen. Det betyder, at ombudsmanden har mulighed for at føre tilsyn med forholdene for indsatte, der er udelukket i længere tid – f.eks. ved at aflægge et besøg i institutionen.



Under et besøg i Tunis deltog medarbejdere fra ombudsmanden i møder med den tunesiske menneskerettighedskommission, som bl.a. behandler individuelle klager over brud på menneskerettighederne. Kommissionen efterspurgte noget af den viden, som den danske ombudsmand besidder, og som resultat af rejsen indgik ombudsmanden i et samarbejde med kommissionen, som Institut for Menneskerettigheder allerede havde iværksat. For ombudsmandens vedkommende skulle samarbejdet handle om behandling af klager og forståelse af den tunesiske menneskerettighedskommissions mandat.

Siden Folketingets Ombudsmand åbnede i 1955, har ombudsmanden arbejdet internationalt – ofte i samarbejde med ombudsmandsinstitutioner i udlandet, men der kan også etableres samarbejde med andre, som arbejder med f.eks. behandling af klager eller tilsyn med institutioner for svage eller udsatte borgere. Ofte etableres kontakten via danske ambassader eller fælles samarbejdspartnere, som f.eks. Institut for Menneskerettigheder.



18/00407

En advokat klagede over, at Skatteankestyrelsen havde afvist at give en af hans klienter et såkaldt genoptagelsestilsagn i en sag, hvor klienten hæftede for betaling af registreringsafgiften på en bil. Advokaten pegede på, at klientens sag var én af flere sager om det samme, og at han havde indbragt en tilsvarende sag for domstolene på vegne af en anden klient. Advokaten mente, at Skatteankestyrelsen skulle give et tilsagn om igen at se på den sag, der nu lå hos ombudsmanden, hvis han fik medhold i den sag, der var indbragt for domstolene.

Da ombudsmanden bad Skatteankestyrelsen om en nærmere begrundelse for afvisningen, fik det styrelsen til at ændre opfattelse. Klienten fik nu alligevel et genoptagelsestilsagn. Herefter trak advokaten klagen tilbage, og ombudsmanden afsluttede sagen.

Det sker ikke så tit, at en klage trækkes tilbage. Men når det sker, kan det skyldes, at klageren i mellemtiden har fået ret hos myndigheden.



**Tørre regler
giver kvalitet i
forvaltningen**



Jørgen Steen Sørensen
Folketingets Ombudsmand

To sager om kommuners håndtering af børn og unge viser, hvor vigtigt det kan være at overholde formelle krav til sagsbehandlingen.

Notatpligt, journalisering, formkrav og dokumentation. Det er ikke ord, der klinger godt i disse års diskussion om rigtig brug af kræfterne i den offentlige sektor. Det giver associationer til kolde hænder, spild af tid, papirnusseri og djøficering.

Men er det nu altid den rigtige måde at se det på?

Ombudsmandsinstitutionen skal sikre, at myndighederne overholder de regler, der gælder. Men naturligvis reflekterer vi også over reglerenes formål, og vi gør os umage med at forklare disse formål til myndighederne. Vi har nok alle lettere ved at huske at følge reglerne, hvis vi ikke bare forstår, at de er der, men også hvorfor de er der.

Jeg skal ikke blande mig i diskussionen om, hvorvidt der generelt stilles for store krav til dokumentation mv. i den offentlige sektor. Men jeg vil gerne – fra den virkelige verden – give et par eksempler på, at regler, der ved første øjekast kan forekomme bureaukratiske og formalistiske,

bygger på vigtige hensyn. Og at det kan være svært at bruge de varme hænder rigtigt, hvis man ikke overholder dem.

Manglende dokumentation i Ry-sag

Det første eksempel er den såkaldte Ry-sag, som vi afsluttede i oktober 2018.

En 16-årig dreng på en skole i Ry var tilbage i februar 2017 blevet udsat for overfald med en brandbombe. Han blev alvorligt forbrændt, og fire jævnaldrende drenge blev efterfølgende dømt som gerningsmænd i sagen.

Vores børnekontor gennemførte en omfattende undersøgelse af, hvordan skolen og Skanderborg Kommune havde håndteret de involverede drenge i perioden op til det voldsomme overfald. Indtrykket var, at overfaldet var kulminationen på et langstrakt, kompliceret og konfliktfyldt forløb, og at der indgik en række problemstillinger af bl.a. pædagogisk og socialfaglig karakter.

Hovedkonklusioner i Ry-sagen

”Der er begået væsentlige fejl i sagen i forhold til reglerne i bl.a. offentlighedsloven om notat- og journaliseringspligt.

Der er begået væsentlige fejl i sagen i forhold til reglerne i serviceloven om underretningspligt.

Det er ikke i dag muligt at fastslå, i hvilken udstrækning korrekt efterlevelse af de nævnte regler ville have medvirket til at undgå det samlede forløb, som sagen fik, herunder episoden den 6. februar 2017.

Men efter min opfattelse ville korrekt efterlevelse – alt andet lige – have været egnet til at medvirke til at undgå det.

Jeg kan ikke – inden for rammerne af mit bedømmelsesgrundlag – fastslå andre væsentlige fejl i sagen end de nævnte.”

Offentliggjort den 5. oktober 2018

FOB 2018-28



Men der var også begået forskellige juridiske fejl. Det gjaldt f.eks. i forhold til reglerne om notatpligt og journalisering. Bl.a. havde skolen generelt ikke haft retningslinjer eller ensartet praksis for notatpligt, og der havde ikke været ét bestemt journaliseringssystem. På det konkrete plan var der begået fejl i forhold til f.eks. beslutninger om udelukkelse fra undervisning,

som der ikke var gjort notat om, og i forhold til e-mailkorrespondance og anonyme henvendelser til skolen, som ikke var journaliseret og gemt.

Nu stopper læseren måske allerede op. En dreng var blevet overfaldet og alvorligt forbrændt. Fire jævnaldrende drenge var blevet straffet. Børn var mærket for livet. Og ombudsmanden interesserede sig for notat- og journaliseringspligt?

Forklaringen er, at den manglende overholdelse af reglerne havde haft vigtige konsekvenser. F.eks. havde fejlene haft betydning for både skolens og kommunens løbende overblik over det lange og konfliktfyldte forløb. Fejlene betød også, at skolen og kommunen havde vanskeligt ved bagefter at forklare og begrunde, hvad der var sket i sagen.

Det er naturligvis ikke muligt i dag at fastslå, i hvilken udstrækning korrekt efterlevelse af reglerne om notat- og journaliseringspligt ville have medvirket til at undgå det samlede forløb, i sidste ende det tragiske overfald. Men vi havde grundlag for at sige, at korrekt efterlevelse – alt andet lige – ville have været *egnet til* at medvirke til at undgå det.

Skanderborg Kommune har nu iværksat en række initiativer, der skal sikre mod lignende fejl fremover. Det er naturligvis godt.

Notatpligt og journalisering som del af forvaltningens rygrad

Reglerne om notatpligt og journalisering findes især i offentlighedslovens §§ 13 og 15.

Grundbestemmelsen om notatpligt i lovens § 13 siger bl.a., at en myndighed i afgørelsessager snarest muligt skal notere indholdet af oplysninger om sagens faktiske grundlag, som den mundtligt eller på anden måde bliver bekendt

med (medmindre oplysningerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter). Bestemmelsen siger også, at en myndighed snarest muligt skal tage notat om ”væsentlige sags ekspeditionsskridt”, der ikke i øvrigt fremgår af sagen.

Grundbestemmelsen om journalisering i lovens § 15 siger bl.a., at dokumenter, der er modtaget eller afsendt af en forvaltningsmyndighed som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed, skal journaliseres, hvis de har betydning for sagen eller for sagsbehandlingen i øvrigt. Det skal ske snarest muligt.

Hvorfor har vi disse regler?

Langt hen ad vejen tjener reglerne om notatpligt og journalisering samme formål. De sikrer f.eks., at der er styr på, hvad oplysningsgrundlaget i en sag er, at der er samling på dette grundlag, og at det kan findes frem, når der er brug for det. De bidrager også til, at det efterfølgende kan klarlægges, hvad der er sket i en sag. Og de understøtter, at der er mulighed for aktindsigt.

Måske er det nemmest at forstå betydningen af reglerne, hvis man forestiller sig, at de ikke var der.

Det ville for notatpligtens vedkommende f.eks. betyde, at sagsbehandlingen kunne holdes på mundtligt plan uden mulighed for efterfølgende dokumentation af forløbet eller adgang til aktindsigt. Og at myndigheden – når afgørelsen skulle træffes – måtte bygge på, hvad måske skiftende medarbejdere mere eller mindre tilfældigt kunne huske.

For journaliseringspligtens vedkommende ville det f.eks. betyde, at sagens dokumenter kunne opbevares spredt og tilfældigt – lidt på computeren, lidt i skuffen, lidt hos andre medarbejdere og lidt derhjemme.

Regler om notatpligt og journalisering gælder altså ikke for deres egen skyld. De understøtter vigtige hensyn til korrekte afgørelser, åbenhed i forvaltningen og mulighed for efterfølgende ansvar. De er på den måde en del af rygraden i god forvaltning.

Sagsbehandlingsfejl i sag fra Randers

Konkrete sager illustrerer altid bedst betydningen af generelle principper. Så lad os tage en mere – en sag fra Randers, som vi afsluttede i november 2018. Her taler vi om en anden form for formelle regler.

Tilbage i november 2016 modtog vi i ombudsmandsinstitutionen en henvendelse fra tre medlemmer af Randers Byråd i anledning af kommunens ”Handlingsplan for økonomisk stabilisering af Familieområdet 2.0”. Byrådsmedlemmerne var bekymrede for handlingsplanens konsekvenser for bl.a. anbragte børn.

Vi gik ikke nærmere ind i selve handlingsplanen, bl.a. fordi den udtrykkeligt sagde, at alt skulle ske ”inden for rammerne af lovgivningen på området”. Og at f.eks. afgørelser om at hjemgive anbragte børn og unge skulle være ”fagligt forsvarlige at gennemføre”. Men for at sikre, at det nu også var tilfældet, bad vi samtidig om en oversigt over sager fra 1. halvår 2017 om hjemgivelse af anbragte børn og unge. Af dem valgte vi som stikprøve at gennemgå fire sager.

Resultatet var ikke godt. I ombudsmandsinstitutionen har vi ikke den fagkundskab, der skal til for at vurdere, om det i sidste ende var rigtigt for børnene at blive hjemgivet. Men vi kunne konstatere, at vigtige krav til sagsbehandlingen ikke var overholdt. Bl.a. kunne vi ikke se, at der inden beslutningerne om hjemgivelse var holdt de samtaler med børnene, som lov om social

Afsluttende bemærkninger i Randers-sagen

”På baggrund af min gennemgang af de tilsendte akter fra de 4 udvalgte sager om hjemgivelse og kommunens udtalelser er det min opfattelse, at kommunens sagsbehandling samlet set har været meget kritisabel.

Anbragte børn og unge er ofte sårbare. Ofte har de ikke den samme støtte fra forældre og familie som andre børn og unge. De kan have interesser, der strider imod forældrenes, og de kan befinde sig i en loyalitetskonflikt.

Derfor er det meget vigtigt, at myndighederne behandler deres sager i overensstemmelse med lovgivningen og sikrer, at de tillægges de særlige rettigheder, der følger heraf.

Det gælder bl.a. retten til at få en revideret handleplan inden hjemgivelse, retten til at blive inddraget ved børnesamtaler og retten til (når de er over 12 år) at få meddelt en afgørelse om hjemgivelse, der efter min opfattelse bør være skriftlig – eller meget hurtigt efter bekræftes skriftligt over for barnet eller den unge – og i overensstemmelse med forvaltningslovens §§ 22-25 ledsaget af en begrundelse og en klagevejledning.”

Offentliggjort den 7. november 2018

FOB 2018-33



service foreskriver. Vi kunne heller ikke se, at handleplanen for børnene – som loven også foreskriver – var blevet revideret inden hjemgivelsen.

Igen kan man spørge, om det nu er så meget at gå op i. Er det ikke bare papirarbejde? Hvis hjemgivelsen er rigtig, er alt vel godt?

Til det er at sige, at de to ting ikke kan skilles ad. For regler som de nævnte skal netop understøtte, at der foretages en korrekt vurdering af, om hjemgivelse af et anbragt barn er det rigtige, og at der i givet fald følges rigtigt op. Børnesamtaler sikrer f.eks., at barnet kommer til orde over for kommunen, så kommunen kan træffe afgørelse på det bedst mulige grundlag. Og revision af handleplanen skal sikre, at der er en fast og opdateret retning for, hvor fokus for det enkelte barn skal ligge efter hjemgivelsen.

Intet af dette så ud til at være sket i de sager, vi tog ud til stikprøve. Derfor gav vi udtryk for alvorlig kritik af kommunen og for generel bekymring for kvaliteten i kommunens behandling af sager om hjemgivelse af anbragte børn og unge.

Randers Kommune har efterfølgende redegjort for, hvordan man fremover vil sikre, at reglerne bliver overholdt. Det er naturligvis godt.

Kolde og varme hænder

Jeg vender for et øjeblik tilbage til Ry-sagen.

Som nævnt forelå der her en række fejl med hensyn til bl.a. notatpligt og journalisering. Myndighederne anførte i den forbindelse, at skolen havde ”identificeret sig som en skole, der (...) har haft fokus på læring, undervisning samt en løsnings- og udviklingsorienteret tilgang til

håndtering af konflikter eller udfordringer med den enkelte elev”.

Dette var utvivlsomt rigtigt. Og skolen syntes at have prioriteret et sådant fokus højere end fokus på f.eks. regler om notatpligt og journalisering. Mon ikke det samme gælder for andre folkeskoler? De fleste, der vælger at arbejde på en skole, brænder nok mere for den daglige indsats for eleverne end for notatpligt og journalisering.

Men i mange tilfælde – f.eks. i Ry-sagen – er der tale om en falsk modsætning. Ry-sagen er et eksempel på, at korrekt efterlevelse af bl.a. regler om notatpligt og journalisering kan være meget vigtig for netop at understøtte ”en løsnings- og udviklingsorienteret tilgang til håndtering af konflikter eller udfordringer med den enkelte elev”. For hvordan klarer man den tilgang, hvis man f.eks. ikke har overblik over sagen? Hvordan bruger man så de varme hænder rigtigt?

Jeg begyndte artiklen med at sige, at jeg ikke skal blande mig i diskussionen om, hvorvidt der generelt stilles for store krav til dokumentation mv. i den offentlige sektor. Men jeg har prøvet at vise, at man ikke altid skal tale regler ned, der ved første øjekast kan se formalistiske og bureaukratiske ud. De kan betyde mere, end man lige tror.

**17/02086**

En politikreds havde givet en journalist afslag på aktindsigt i en intern rapport om nær- og landpolitikens arbejde i politikredsen. Rapporten byggede bl.a. på interviews med ansatte. Politiet mente ikke, at rapporten indeholdt oplysninger om sagens faktiske grundlag. Sådanne oplysninger har myndighederne normalt pligt til at udlevere.

Ombudsmanden var ikke enig i politiets vurdering. Både egentlige faktuelle oplysninger og sammenfatninger af de tilkendegivelser, som de ansatte var kommet med, skulle efter ombudsmandens opfattelse udleveres.

Ombudsmanden henstillede, at der blev truffet en ny afgørelse i sagen. Politiet udleverede herefter hele rapporten.

Ombudsmanden konstaterer jævnligt, at dokumenter, som en myndighed har undtaget fra aktindsigt, indeholder oplysninger om en sags faktiske grundlag – såkaldt ekstraheringspligtige oplysninger, som normalt skal udleveres.

**18/05030**

I november deltog en medarbejder fra ombudsmanden i politiets udsendelse af to mænd på henholdsvis 26 og 69 år til Afghanistan. Medarbejderen var med, da politiet hentede den 69-årige på et udlændingecenter. I lufthavnen mødtes gruppen med den 26-årige, som var blevet hentet på et andet udlændingecenter, og de betjente, der ledsagede ham. Ombudsmandens medarbejder observerede udsendelsen, som forløb fredeligt, og ved ankomsten til Afghanistan blev mændene modtaget af de afghanske myndigheder. Derefter tog ombudsmandens medarbejder det næste fly tilbage til Danmark.

Ombudsmanden fører tilsyn med politiets tvangsmæssige udsendelser. Derfor var en medarbejder fra ombudsmanden til stede under syv tvangsendelser i 2018. Fire af udsendelserne blev gennemført, mens tre blev afbrudt.

**18/03519**

”Jeg føler mig godt og grundigt trynet af SKAT”, skrev en mand i sin klage over, at han skulle betale udbytteskat af nogle aktier.

Han pegede på, at han var omfattet af en særlig bestemmelse, hvorefter udbytte ved salg af aktier, der var købt før den 1. januar 1996, ikke skulle beskattes.

Fordi udbytteskatten reelt var begrundet i en ekstraordinær udlodning, mente ombudsmanden ikke, at der var udsigt til, at han ville kunne hjælpe manden med at opnå et andet resultat i sagen.

Hvis ombudsmanden ikke mener, at han kan hjælpe med en klage, kan han vælge at afslutte sagen med en kort begrundelse til borgeren. I 2018 afsluttede ombudsmanden 574 sager på den måde.

**18/00882**

En dreng kom ikke med sin 0. klasse på teatertur, fordi han havde været vred og råbt op tidligere på dagen, da klassen skulle til frikvarter. Læreren besluttede, at det var bedst, at drengen i stedet modtog anden undervisning på skolen. Drengens far klagede til ombudsmanden.

Ombudsmanden lagde vægt på, at skolen havde vejet drengens opførsel op mod hensynet til de øvrige elever. Ombudsmanden mente ikke, at han kunne foretage den afvejning bedre end skolen. Han skrev derfor til drengens far, at han ikke ville gå videre med sagen.

Ombudsmanden er jurist og beskæftiger sig især med juridiske problemstillinger. Derfor har han normalt ikke forudsætninger for at undersøge det skøn, myndighederne anlægger inden for reglerne.



Årets tilsyn

Voksen- og børneområdet

Hvor: Ombudsmanden gennemfører tilsynsbesøg i offentlige og private institutioner, især hvor mennesker er eller kan blive frihedsberøvet. Det kan f.eks. være fængsler, sociale institutioner og psykiatriske afdelinger.

Hvorfor: Formålet med ombudsmandens tilsynsbesøg er at bidrage til at sikre, at mennesker, der opholder sig eller bor i institutioner, bliver behandlet værdigt, hensynsfuldt og i overensstemmelse med deres rettigheder.

Tilsynsbesøgene foregår både efter ombudsmandsloven og efter den valgfri protokol til FN's Konvention mod Tortur og Anden Grusom, Umenneskelig eller Nedværdigende Behandling eller Straf (OPCAT). Ombudsmanden er efter denne protokol udpeget til "national forebyggende mekanisme". 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.

Hvordan: Under tilsynsbesøgene giver ombudsmanden ofte institutionerne anbefalinger. Formålet med anbefalingerne vil typisk være at forbedre forholdene for brugerne af institutionerne, herunder justere forholdene for at få dem til at stemme overens med reglerne. Det kan også være for at forebygge f.eks. nedværdigende behandling.

Tilsynsbesøg kan også føre til, at ombudsmanden undersøger generelle problemer.

Hvem: Tilsynsafdelingen varetager tilsynsbesøg på voksenområdet, mens Børnekontoret tager på tilsynsbesøg på børneområdet. En børnesagkyndig deltager i tilsynsbesøg på børneområdet – og også på voksenområdet, hvis det vurderes at være relevant.

Normalt deltager en læge fra DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur, og ofte deltager en menneskerettighedsekspert fra Institut for Menneskerettigheder.

Voksenområdet

Tema i 2018

Udelukkelse fra fællesskabet i kriminalforsorgens institutioner

Normalt har indsatte i fængsler og arresthuse adgang til at tilbringe tid sammen, men en indsat kan udelukkes fra fællesskabet med andre indsatte bl.a. for at forhindre flugt, strafbar virksomhed, voldsom adfærd eller for at opretholde sikkerheden i institutionen.

Indsatte kan også vælge at være frivilligt udelukket fra fællesskabet – det sker ofte, hvis en indsat føler sig truet af medindsatte.

En indsat, der er udelukket fra fællesskabet, sidder isoleret, og isolation kan medføre psykiske skadevirkninger. Det er derfor vigtigt, at indgrebet er så kort som muligt og gennemføres så skånsomt som muligt.

Som led i årets tema besøgte ombudsmandens tilsynshold fire lukkede fængsler, fire åbne fængsler og ni arrester og havde især fokus på

- de konkrete forhold for indsatte udelukket fra fællesskabet
- kvaliteten af rapporter om udelukkelse fra fællesskabet

Eksempler på væsentlige konklusioner

- Udelukkelse fra fællesskabet i kriminalforsorgens institutioner sker som udgangspunkt efter reglerne, men dokumentationen kan blive bedre.
- Der findes ikke generel vejledning til personalet i kriminalforsorgens institutioner om, hvordan de skal håndtere *frivillige* udelukkelse.
- Den eksisterende vejledning om *tvungen* udelukkelse fra fællesskabet dækker ikke alle relevante emner.

Ombudsmanden anbefaler generelt

- at fængsler og arrester øger fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter og ugenotater om udelukkelse fra fællesskabet samt sikrer løbende kvalitetskontrol
- at fængsler, arrester og Direktoratet for Kriminalforsorgen følger udviklingen i brug af tvungen og frivillig udelukkelse fra fællesskabet og analyserer årsager til udviklingen

Se ombudsmandens konkrete anbefalinger (i uddrag) i tabellen på side 38-45.

Læs om temaer og se temarapporter på ombudsmanden.dk/tilsyn/

Afsluttede sager med tilknytning til tilsynsområdet i 2018

29 sager om selvmordsforsøg, dødsfald mv. i kriminalforsorgens institutioner eller i politiets varetægt. *Tre af sagerne førte til kritik.*

Yderligere **seks** sager rejst af egen drift (heraf **fire** i direkte forlængelse af tilsynsbesøg). *To af sagerne førte til kritik, henstilling eller anbefalinger.*

Udvalgte undersøgelser

Selv mord forebygges bedre: I løbet af få år havde der i et udlændingecenter været flere tilfælde, hvor indsatte havde forsøgt at begå selvmord ved at hænge sig fra fritliggende rør i lofterne. Ombudsmanden gjorde de ansvarlige myndigheder opmærksomme på tendensen. Myndighederne svarede, at de ville sørge for, at rørene blev inddækket. (Nyhed den 1. juni 2018).

Tålt ophold er belastende: Ombudsmanden undersøgte forholdene for personer på tålt ophold med opholdspligt og bopæl på et udrejsecenter. Konklusionen var, at de samlede forhold for gruppen måtte anses for meget belastende og begrænsende for grundlæggende livsførelse.

Ombudsmanden mente dog ikke, at de generelle forhold for gruppen var i strid med f.eks. Den Europæiske Menneskerettighedskonvention. (FOB 2018-18 og nyhed den 29. maj 2018).

Oplysningsgrundlaget i sager om indsatte selvmord/selv mordsforsøg var utilstrækkeligt: I tre sager om selvmord/selv mordsforsøg i samme arrest undersøgte ombudsmanden bl.a., om personalet burde have været mere opmærksomme på de indsatte før hændelserne og f.eks. have tilset dem hyppigere eller tilkaldt en læge. Ombudsmanden havde ikke grundlag for at tilsidesætte myndighedernes vurderinger af behovet for tilsyn eller lægekald, men kritiserede i to af sagerne, at der ikke var dækkende oplysninger om de faktiske omstændigheder.

Ombudsmanden opfordrede til øget opmærksomhed ved brug af peberspray: Med afsæt i en konkret sag opfordrede ombudsmanden kriminalforsorgen til generelt at overveje, om der var behov for tiltag for at sikre, at reglerne bliver fulgt, når der bruges peberspray mod indsatte i kriminalforsorgens institutioner. Ombudsmanden pegede også på, at fyldestgørende dokumentation i sådanne sager er vigtig for, at lovligheden af iværksatte magtanvendelser reelt kan efterprøves. (Nyhed den 4. januar 2019).

Hvor har vi været i 2018?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
	I alt 30 besøg		259 samtaler	21 samtaler	29 besøg	12 besøg
22/1	Psykiatrisk Center Glostrup, Afdeling Hvidovre	To sengeafsnit for almenpsykiatriske patienter	4	3	✓	✓
25/1	Psykiatrisk Center Amager	To intensive døgnafsnit for almenpsykiatriske patienter	7	2	✓	✓
29/1	Kofoedsminde, Rødby	Fem sikrede afdelinger på specialinstitution for udviklingshæmmede, som er idømt en foranstaltning	8	0	✓	✓
8/2	Psykiatrisk Center Ballerup	To intensive døgnafsnit, især for almenpsykiatriske patienter	5	5	✓	
16/2	Køge Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	9	0	✓	
20/2-21/2	Herstedvester Fængsel, Albertslund	Lukket specialfængsel, især for afsonere med behov for psykiatrisk, psykologisk og/eller sexologisk udredning og behandling	37	1	✓	✓
23/2	Halsebyvænge, Korsør	Afsnit i kommunalt botilbud, især for dømte udviklingshæmmede	2	0	✓	✓

- 1) Ombudsmanden samarbejder på tilsynsområdet med DIGNITY – Dansk Institut mod Tortur og Institut for Menneskerettigheder (IMR), som bl.a. deltager i en række tilsynsbesøg.
- 2) Antallet af indsatte, beboere og patienter mv., som besøgsholdene havde samtaler med.
- 3) Antallet af pårørende, værger, bistandsværgere og patientrådgivere, som besøgsholdene havde samtaler med.

	Udvalgte anbefalinger⁴
	Besøg afsluttet med anbefalinger: 26 Besøg afsluttet uden bemærkninger: 4 Ikke afsluttet ved redaktionens slutning: 0
	<i>Tilsynsbesøget gav ikke anledning til anbefalinger</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Registrere og analysere tidsmæssig udstrækning af fastholdelser
	<ul style="list-style-type: none"> • Udarbejde retningslinjer om håndtering og forebyggelse af vold og trusler mellem beboerne (voldspolitik) • Sikre, at der er gældende instrukser for håndtering af medicin og utilsigtede hændelser mv. • Sørge for, at hver sundhedsfaglig medarbejder får egen adgang til FMK (Fælles Medicinkort)
	<i>Tilsynsbesøget gav ikke anledning til anbefalinger</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter og ugenotater om udelukkelse fra fællesskabet samt sikre løbende kvalitetskontrol • Forbedre dokumentationen i rapporter om anbringelser i sikringscelle • Orienterere indsatte efter undersøgelse af opholdsrum
	<ul style="list-style-type: none"> • Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter og ugenotater om udelukkelse fra fællesskabet samt sikre løbende kvalitetskontrol
	<ul style="list-style-type: none"> • Udarbejde en magtanvendelsesinstruks og sørge for undervisning af personalet • Udarbejde skriftlig information om adfærdsregler mv. • Opdatere og udbygge medicininstruks, så den lever op til gældende krav • Sikre procedurer for gennemgang af medicinskabet • Forbedre aktivitetsmulighederne for beboerne, så niveauet svarer til andre sammenlignelige botilbud

4) Anbefalinger er gengivet i udvalg og forkortet. De fulde anbefalinger kan ses på ombudsmanden.dk, hvor afsluttende breve efter tilsynsbesøg løbende offentliggøres.



Hvor har vi været i 2018?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
27/2	Københavns Fængsler, Politigårdens Fængsel	Særlig arrestafdeling. Tilsynet angik forholdene for en varetægtsarrestant, som havde været langvarigt udelukket fra fællesskabet	0 ⁵	0	✓	✓
5/3	Kalundborg Arrest (delvist varslet besøg)	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	9	0	✓	✓
14/3	Holstebro Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	8	0	✓	
15/3	Regionspsykiatrien Midt, Viborg	To sengeafsnit for retspsykiatriske patienter	11	3	✓	✓
21/3	Center Bakkehuset, Videbæk	To afdelinger i kommunalt botilbud for voksne med behov for en specialiseret indsats hele døgnet	0 ⁶	2	✓	
22/3	Sdr. Omme Fængsel (delvist varslet besøg)	Åbent fængsel, især for afsonere	4	0	✓	✓
5/4	Københavns Fængsler, Vestre Fængsel	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	5	0	✓	✓
10/4	Kragsskovhede Fængsel, Jerup	Åbent fængsel med lukket afdeling, især for afsonere	10	0	✓	

5) Den indsatte ønskede ikke at tale med besøgholdet.

6) Brugernes funktionsniveau muliggjorde ikke samtaler.

Udvalgte anbefalinger⁴

- Søge at forlænge den indsatte tid ude af cellen med besøg i træningslokalet, når det skønnes sikkerhedsmæssigt forsvarligt
- Udarbejde medicininstruks og uddanne personalet i instruksen
- Søge for, at restmedicin håndteres i overensstemmelse med forskrifterne
- Udarbejde instruks om abstinensbehandling og observation af indsatte med abstinenser
- Søge for, at restmedicin håndteres i overensstemmelse med forskrifterne
- Sikre, at de indsatte ikke får den opfattelse, at brug af natkolbe er obligatorisk
- Sikre, at tvangsprotokoller udfyldes med individuelle begrundelser mv.
- Udarbejde retningslinjer om håndtering og forebyggelse af vold og trusler mellem patienterne (voldspolitik)
- Harmonisere husordener
- Udarbejde retningslinjer om magtanvendelse og søge for oplæring af personalet med fokus på skånsomhed
- Indgå skriftlig aftale om vilkårene, når der anvendes privat vagtfirma
- Øge fokus på medicinbehandling og sundhedsfaglig dokumentation
- Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter og ugenotater om udelukkelse fra fællesskabet samt sikre løbende kvalitetskontrol
- Undersøge, om praksis med salg af håndkøbsmedicin lever op til gældende krav på området
- Sikre systematisk tilsyn med straffecelleanbragte
- Bringe interne retningslinjer om udelukkelse fra fællesskabet i overensstemmelse med gældende regler
- Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter og ugenotater om udelukkelse fra fællesskabet samt sikre løbende kvalitetskontrol
- Følge og analysere udviklingen i antallet af udelukkelse fra fællesskabet
- Stramme op i forhold til mærkning af medicin mv.



Hvor har vi været i 2018?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
11/4	Ringkøbing Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	7	0	✓	
17/4	Esbjerg Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	5	0	✓	
18/4	Detentionen i Esbjerg (uvarslet besøg)	Politiets detention, navnlig for personer, som ikke kan tage vare på sig selv, fordi de er påvirkede af rusmidler, og som politiet træffer i en farlig situation	0 ⁷	0	✓	
24/4	Helsingør Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	9	0	✓	
25/4	Detentionen i Helsingør (uvarslet besøg)	Politiets detention, navnlig for personer, som ikke kan tage vare på sig selv, fordi de er påvirkede af rusmidler, og som politiet træffer i en farlig situation	0 ⁷	0	✓	
8/5	Østruplund, Otterup	Tre afdelinger på regionalt botilbud for voksne med udviklingshæmning, som har en dom eller problemadfærd	6	2	✓	
9/5	Odense Arrest (uvarslet besøg)	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	10	0	✓	

7) Der var ingen detentionsanbragte på besøgstidspunktet.

Udvalgte anbefalinger⁴

- Opdatere medicininstrukser, så de lever op til gældende regler
- Udarbejde instruks om abstinensbehandling og observation af indsatte med abstinenser
- Sikre korrekt mærkning og opbevaring af medicin til de indsatte
- Håndtere restmedicin efter forskrifterne og sørge for procedurer for oprydning i medicinskabet

- Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter og ugenotater om udelukkelse fra fællesskabet samt sikre løbende kvalitetskontrol
- Sikre entydighed og klare aftaler i sundhedsbetjeningens samarbejde, herunder sørge for præcis rammedelegation fra læge til sygeplejerske og for opdatering af instrukser
- Sikre, at de indsatte kan føre private telefonsamtaler, som ikke kan overhøres af andre indsatte

Tilsynsbesøget gav ikke anledning til anbefalinger

- Indføre en ordning, hvor sundhedspersonalet i arresten orienteres om udelukkelse fra fællesskabet
- Sikre, at rapporter om midlertidige udelukkelse fra fællesskabet lever op til gældende krav
- Omskrive og specificere medicininstruksen
- Sørge for tilstrækkelig mærkning af medicin til de enkelte indsatte mv.

- Indføre procedurer for egenkontrol med røgalarm og elektronisk udstyr i detentionen
- Øge opmærksomheden på fyldestgørende udfyldelse af detentionsrapporter
- Sikre, at tilsyn med detentionsanbragte sker i overensstemmelse med gældende regler

- Udbygge den eksisterende magtanvendelsesinstruks med oplysninger om de særlige regler, der gælder for dømt i botilbud
- Udarbejde en politik om vold og trusler mellem beboerne, herunder om seksuelle overgreb og retningslinjer om politianmeldelse

- Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter og ugenotater om udelukkelse fra fællesskabet samt sikre løbende kvalitetskontrol
- Være opmærksomme på den måde, de ansatte henvender sig til de indsatte på – herunder, at der bankes på, inden der åbnes til en celle
- Indføre anmodningsedler med kopi til den indsatte for at undgå klager og tvivlsspørgsmål mv.
- Sikre fokus på korrekt medicinhåndtering, på tilbud om helbredsundersøgelse til nyindsatte mv.



Hvor har vi været i 2018?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹		
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR	
14/5-15/5	Nyborg Fængsel	Lukket fængsel med arrestafdeling, herunder særlig arrestafdeling for negativt stærke indsatte	32	0	✓	✓	
16/5	Fonden Station Vest, Brevst	Privat botilbud for voksne med nedsat psykisk funktionsevne og omfattende behov for støtte	3	2	✓		
17/5	Botilbud På Tværs, Farsø	Privat botilbud for voksne med væsentlige adfærdsforstyrrelser, bl.a. med foranstaltningdomme	5	0			
7/6-8/6	Nr. Snede Fængsel	Åbent fængsel med lukkede afdelinger, herunder straf- og isolationsafsnit	26	0	✓		
13/6	Psykiatrien – Aalborg Universitetshospital	To sengeafsnit for retspsykiatriske patienter	8	1	✓		
14/6	Aalborg Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	5	0	✓		
6/9	Enner Mark Fængsel, Horsens	Arrestafdeling og særligt sikret afdeling i lukket fængsel	10	0	✓		
26/9	Søbysøgård Fængsel, Årsløv	Åbent fængsel med lukket afsnit, især for afsonere	14	0	✓	✓	

Udvalgte anbefalinger⁴

- Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter om udelukkelse fra fællesskabet
- Udarbejde en politik om håndtering og forebyggelse af vold og trusler mellem de indsatte (voldspolitik)
- Gøre aktuel rammedelegation fra læge tilgængelig for personalet (i stedet for forældede instrukser)

- Udarbejde en magtanvendelsesinstruks
- Udarbejde en instruks om medarbejdernes hjælp til administration af beboernes økonomi
- Justere den eksisterende medicininstruks, så den lever op til gældende krav

Tilsynsbesøget gav ikke anledning til anbefalinger

- Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter om udelukkelse fra fællesskabet, herunder af sundhedstjenestens kontakt med indsatte, der er udelukket fra fællesskabet
- Have ledelsesmæssigt fokus på den samlede udvikling i antal udelukkelse, varigheden af udelukkelse mv.
- Forbedre de skriftlige instrukser fra lægen til sygeplejerskerne og øge fokus på korrekt medicin håndtering
- Undersøge, hvordan samarbejdet med psykiatrien og den ambulante misbrugsbehandling kan styrkes

- Øge fokus på korrekt udfyldelse af tvangsprotokoller og på efterlevelse af reglerne om lægetilsyn og efter-samtaler ved tvang
- Registrere vold og trusler mellem patienter med henblik på dokumentation, viden og læring
- Udarbejde retningslinjer om håndtering og forebyggelse af vold og trusler mellem patienterne (voldspolitik)
- Vejlede patienterne om karakteren af "refleksionstid" mv.

- Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter om udelukkelse fra fællesskabet samt sikre løbende kvalitetskontrol
- Være opmærksomme på at banke på de indsatte døre, før der åbnes
- Hurtigst muligt besvare kald til toiletbesøg om natten
- I samarbejde med lægen sikre, at der udarbejdes instruks om rammedelegation og andre relevante instrukser i forhold til sundhedsbetjeningen

- Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter og ugenotater om udelukkelse fra fællesskabet samt sikre løbende kvalitetskontrol

- Øge fokus på præcis og dækkende dokumentation i rapporter og ugenotater om udelukkelse fra fællesskabet samt sikre løbende kvalitetskontrol
- Sikre, at brug af natkolbe i fængslets åbne afsnit alene sker efter frivillig aftale med de indsatte, og at de indsatte informeres om det
- Udarbejde instrukser om udlevering af håndkøbsmedicin og om håndtering af restmedicin

Børneområdet

Tema i 2018

Magtanvendelse og andre indgreb i børne- asylcentre og private opholdssteder for blandt andre børn og unge med asylbag- grund

Temaet angik børn og unge med asylbaggrund. Det omfattede børn og unge, som enten var asylansøgere eller afviste asylansøgere, eller som havde fået opholdstilladelse.

Børnene og de unge var normalt uledsagede mindreårige udlændinge.

Som led i temaet besøgte ombudsmandens tilsynshold fem private opholdssteder og fire børneasylcentre og havde især fokus på

- fysisk magtanvendelse
- praksis for at underrette kommuner om børn og unge

Eksempler på væsentlige konklusioner

- Der er generel opmærksomhed dels på at sikre, at barnet og den unges bedste kommer i første række, også ved brug af magt, dels på pligten til at underrette kommunen om børn og unge, der kan have behov for særlig støtte.
- Flere steder mangler der kendskab til lovgivningen om magtanvendelse.
- Mange steder er der udfordringer med børn og unge, som har mistet håb som følge af afslag på ophold, som har misbrug eller gadeorienteret adfærd, eller som forsvinder.

Ombudsmanden anbefaler generelt

- at børneasylcentre og opholdssteder sikrer,
 - at medarbejderne har kendskab til lovgivningen om magtanvendelse
 - at retningslinjer om magtanvendelse stemmer overens med lovgivningen
 - at børn, unge, forældre og personlige repræsentanter informeres om deres rettigheder i relation til magtanvendelse, når børnene og de unge tager ophold på stedet
- at opholdssteder sikrer, at medicinbehandling foregår i henhold til gældende regler

Se ombudsmandens konkrete anbefalinger (i uddrag) i tabellen på side 48-51.

Afsluttede sager med tilknytning til tilsynsområdet i 2018

Ni sager rejst af egen drift (heraf **tre** i direkte forlængelse af tilsynsbesøg). *To af sagerne førte til kritik eller anbefalinger.*

Udvalgte undersøgelser

Forholdene forbedres for 15-17-årige indsatte i arrester og fængsler: På baggrund af tilsynsbesøg i to arrester rejste ombudsmanden en række spørgsmål om behandlingen af indsatte mellem 15 og 17 år. Myndighederne oplyste om nye tiltag, der skulle forbedre forholdene for frihedsberøvede unge i arrester og fængsler. F.eks. påtænkte myndighederne at indføre regler, som skal sikre, at unge afsonere tilbydes en undervisning, der står mål med undervisningen i folkeskolen. (Nyhed den 4. juli 2018).

En dreng blev ulovligt overvåget på et opholdssted: Et opholdssted tog bl.a. billeder af en anbragt drengs mobiltelefon, nedskrev hans samtaler med den tidligere plejefamilie og sendte oplysningerne videre til kommunen. Børn og unge-udvalget havde ikke truffet afgørelse om kontrollen. Ombudsmanden kritiserede den ulovlige kontrol med drengens kommunikation og orienterede Folketingets Retsudvalg, børne- og socialministeren og kommunalbestyrelsen. (FOB 2018-26 og nyhed den 5. juli 2018).

Anbragte børn og unge har ret til undervisning i en skole: Anbringelsessteder uden en såkaldt intern skole må ikke varetage undervisningen af anbragte børn og unge. Disse børn og unge skal i stedet gå i f.eks. en intern skole et andet sted eller i en folkeskole, evt. i en specialklasse eller -skole. Det konstaterede ombudsmanden efter sin undersøgelse, der tog afsæt i en 14-årigs undervisning. Undervisningsministeriet ville på den baggrund sende et brev til samtlige kommuner om undervisning i dagbehandlingstilbud og anbringelsessteder uden intern skole. (Nyhed den 4. oktober 2018).

Afviste asylbørn i Udrejsecenter Sjælsmark lever under svære forhold: Ombudsmanden konkluderede efter to uanmeldte tilsynsbesøg, at forholdene for børn i Udrejsecenter Sjælsmark var egnede til væsentligt at vanskeliggøre børnenes opvækst og begrænse deres muligheder for naturlig udvikling og livsudfoldelse. Ombudsmanden vurderede samtidig, at forholdene ikke generelt set kunne antages at være i strid med internationale konventioner, herunder FN's Børnekonvention. (FOB 2018-39 og nyheder den 20. december 2018 og 8. januar 2019).

Hvor har vi været i 2018?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
	I alt 9 besøg		44 samtaler	22 samtaler	4 besøg	2 besøg
31/1-1/2	Børnecenter Tønder	Asyloenter for uledsagede mindreårige udlændinge	5	2		
5/2-6/2	Alhambra, Ballerup	Privat opholdssted bl.a. for børn og unge med asylbaggrund	6	2		✓
5/3-6/3	Fonden Hugin og Munin, Aalestrup	Privat opholdssted bl.a. for børn og unge med asylbaggrund	4	3		
5/3+7/3	Ask4US ApS, Farsø	Særligt indkvarteringssted for uledsagede mindreårige udlændinge med en adfærd, som ikke kan rummes i et ordinært asylcenter for mindreårige	7	4	✓	
10/4-11/4	Børnecenter Gribskov, Græsted	Asyloenter for uledsagede mindreårige udlændinge, herunder for uledsagede udlændinge under 16 år med gadeorienteret adfærd	8	1	✓	

- 1) Ombudsmanden samarbejder på tilsynsområdet med DIGNITY – Dansk Institut mod Tortur og Institut for Menneskerettigheder (IMR), som bl.a. deltager i en række tilsynsbesøg.
- 2) Antallet af børn og unge, som besøgsholdene havde samtaler med.
- 3) Antallet af pårørende, personlige repræsentanter og værger, som besøgsholdene havde samtaler med.

	Udvalgte anbefalinger mv.⁴
	Besøg afsluttet med anbefalinger: 6 Besøg afsluttet uden bemærkninger: 0 Ikke afsluttet ved redaktionens slutning: 3
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at personalet har kendskab til reglerne i udlændingeloven om magtanvendelse • Sikre, at magtanvendelse bliver registreret og indberettet rettidigt, og at skemaer til indberetning udfyldes fyldestgørende • Ændre husordenen, så det fremgår, hvilke konsekvenser overtrædelser kan medføre
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at medarbejderne kender de forskellige regler om magtanvendelse for henholdsvis mindreårige og myndige personer • Sikre, at medicinbehandling foregår i henhold til gældende regler
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at de ansatte har kendskab til reglerne i voksenansvarsloven om magtanvendelse • Sikre, at børn, unge og forældre informeres om deres rettigheder i relation til magtanvendelse, når børn og unge tager ophold på stedet • Sikre, at alle magtanvendelser indberettes
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre tilstrækkelig dokumentation i indberetninger om magtanvendelse – herunder af, hvem der var involveret, og hvornår der blev grebet ind • Sikre, at de unge gøres bekendt med registreringen af magtanvendelse og kan udtale sig • Evaluere magtanvendelser sammen med personalet for at drage læring • Informere de unge om adgangen til at henvende sig anonymt til Udlændingestyrelsen om bekymrende forhold • Sikre, at der gives et generelt samtykke til rusmiddeltest <p><i>Sag rejst af egen drift om dels tilsyn med asylskoler og interne skoler på indkvarteringssteder, dels hvilke regler der gælder for brug af magt i de interne skoler. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p>
	<i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>

4) Anbefalinger er gengivet i udvalg og forkortet. De fulde anbefalinger kan ses på ombudsmanden.dk, hvor afsluttende breve efter tilsynsbesøg løbende offentliggøres. Tabellen indeholder også oplysninger om egen drift-sager rejst i forlængelse af tilsynsbesøgene.



Hvor har vi været i 2018?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹		
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR	
24/4	Afdelingen for uledsagede mindreårige udlændinge i Center Sandholm, Birkerød	Asylcenter for uledsagede mindreårige udlændinge på mindst 16 år med gadeorienteret adfærd	6	3	✓		
14/5-15/5	Poseidon, Hurup Thy	Privat opholdssted bl.a. for børn og unge med asylbaggrund	3	2			
15/5-16/5	Mind-move ApS (Busters Verden), Sabro	Privat opholdssted bl.a. for børn og unge med asylbaggrund	2	2		✓	
30/10-31/10	Sortemosevej, Hjortshøj (uvarslet besøg)	Privat opholdssted bl.a. for børn og unge med asylbaggrund	3	3	✓		

Udvalgte anbefalinger mv.⁴*Ikke afsluttet ved redaktionens slutning*

- Færdiggøre retningslinjer om magtanvendelse, så de stemmer overens med lovgivningen
- Overveje at udarbejde målrettet, aldersopdelt, skriftlig information til børnene og de unge om deres rettigheder og pligter

- Overveje at udarbejde mere udførlige retningslinjer om anvendelse af fysisk magt
- Sikre, at de enkelte børn og unges medicinbokse påføres både navn og cpr-nummer
- Ændre retningslinjer, så det fremgår, at det ikke kun er medarbejderen selv, men også ledelsen, der kan indgive politianmeldelse om strafbare forhold

Ikke afsluttet ved redaktionens slutning

Fælles for børne- og voksenområdet

Drøftelser med centrale myndigheder

En vigtig del af tilsynsvirksomheden er dialogen med de ansvarlige myndigheder – dels lokalt i forbindelse med tilsynsbesøgene, dels på

centralt niveau. Ombudsmanden holder, sammen med Institut for Menneskerettigheder og DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur, løbende møder med centrale myndigheder.

Hvornår	Møde med	Uddrag af emner
23. maj	Direktoratet for Kriminalforsorgen	Sundhedsbetjeningen i kriminalforsorgens institutioner Forvaltningsrevision vedrørende sikringscelleanbringelser Misbrugsbehandling af varetægtsarrestanter Anbringelse af 15-17-årige i fængsler og arrester Skriftlig information til 15-17-årige indsatte om deres rettigheder og pligter
6. juni	Sundheds- og Ældreministeriet	Registrering af bæltefiksering under sondeernæring Medicinhåndtering i private opholdssteder Samarbejdet mellem psykiatriske afdelinger og socialpsykiatriske bosteder Videregivelse af oplysninger fra sygehuse til kriminalforsorgen – f.eks. ved observation efter selvmordsforsøg Fremskudte apoteker i kriminalforsorgen
22. juni	Børne- og Socialministeriet	Frister for at registrere og indberette magtanvendelse Lægeberedskab ved isolation af børn og unge med psykiske lidelser i sikrede døgninstitutioner Adgang til toiletbesøg under isolation i sikrede døgninstitutioner Manglende handleplaner for anbragte børn og unge Sikkerheden for beboerne i (socialpsykiatriske) botilbud

Andre aktiviteter

- Møder med udenlandske, herunder nordiske, ombudsmænd eller nationale forebyggelsesmekanismer mv. med dialog og erfaringsudveksling.
- Møde med repræsentant for FN's Underkomité til Forebyggelse af Tortur mv. (SPT).
- Møder med nationale tilsynsmyndigheder med dialog og erfaringsudveksling.
- Ombudsmanden holdt, sammen med DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur og Institut for Menneskerettigheder, et møde med civilsamfundet. Formålet med mødet var at informere om tilsynsarbejdet og gennem fælles dialog at indhente erfaringer og inspiration.
- Som en del af børneombuddet samarbejder ombudsmanden på børneområdet generelt med Børnerådet og Børns Vilkår. Som led i samarbejdet blev der afholdt et dialogmøde, som havde fokus på skolebørns trivsel, med relevante interessenter.

Andre resultater

- Direktoratet for Kriminalforsorgen udsendte i januar 2018 nye retningslinjer til sine institutioner om personalets observation af klienter, der vurderes at være i en vis risiko for at udsætte sig for livsfare. Det skete i forlængelse af ombudsmandens tema for tilsynsbesøg på voksenområdet i 2014 (forebyggelse af selvmord og selvmordsforsøg).

- På baggrund af en udtalelse fra ombudsmanden har Direktoratet for Kriminalforsorgen udsendt en cirkulæreskrivelse om oplysning og behandling af sager, hvor en indsat klager over at være blevet udsat for overgreb mv. fra ansatte i kriminalforsorgen. (Cirkulæreskrivelse nr. 9088 af 22. februar 2018). Ombudsmandens udtalelse vedrørte en hændelse, hvor en indsat var blevet skubbet flere gange af en fængselsbetjent. (FOB 2016-52 og nyhed den 16. december 2016).
- Ombudsmanden rejste en række spørgsmål om forholdene for 15-17-årige indsatte i kriminalforsorgens institutioner som led i sit tema for tilsynsbesøg på børneområdet i 2017 (unge i sikrede døgninstitutioner, arrester og fængsler). (Nyheder den 5. september 2017 og 4. juli 2018). Herefter blev der gennemført flere tiltag:
 - Kriminalforsorgen har etableret en særlig visning i sit ledelsesinformationssystem, så områdekontorerne kan se, hvor mange unge under 18 år der en given dag eller periode er indsat eller har været indsat.
 - Direktoratet for Kriminalforsorgen har udarbejdet faglige standarder for indsatte under 18 år. Standarderne skal understøtte en ensartet efterlevelse af de særlige regler, der gælder for indsatte under 18 år.
 - I 2018 vedtog Folketinget en ændring af retsplejeloven, som betyder, at justitsministeren fastsætter særlige regler om undervisning for varetægtsarrestanter i den undervisningspligtige alder.

Tilsyn

Handicap- området

Tilgængelighedstilsyn

Hvor: Ombudsmanden gennemfører tilgængelighedstilsyn i offentlige bygninger. Det kan f.eks. være folkeskoler, uddannelsesinstitutioner, rådhus, biblioteker, hospitaler og afstemningssteder.

Hvorfor: Folketinget har anmodet ombudsmanden om at følge udviklingen i ligebehandling af mennesker med handicap. I den forbindelse foretager ombudsmanden bl.a. tilsyn med den fysiske tilgængelighed for mennesker med handicap. Formålet er at undersøge, om de regler, der skal sikre, at offentlige bygninger er tilgængelige for alle, bliver overholdt.

Hvordan: Under tilsynsbesøgene bliver ombudsmandens medarbejdere vist rundt i bygningerne. Ombudsmandens medarbejdere har måleudstyr med for at tjekke, om f.eks. mål for handicaptolletter og elevatorer stemmer overens med byggereglerne.

Hvem: Tilsynsafdelingen varetager tilgængelighedstilsynene. Som konsulenter i disse tilsyn deltager desuden en kørestolsbruger fra Dansk Handicap Forbund og en blindkonsulent fra Dansk Blindesamfund. Derudover har ombudsmandens børnesagkyndige deltaget ved besøg på folkeskoler.

Gennemført tilgængelighedstilsyn i 2018

Hvornår	Hvor	Type
31. oktober	Skjern Tekniske Skole	Erhvervsskole

Eksempler på resultater i 2018

Hvad førte tilgængelighedstilsynene til?

I 2018 afsluttede ombudsmanden bl.a. fire sager om uvarslede tilgængelighedstilsyn på fire fynske brevafstemningssteder, som blev gennemført i forbindelse med kommunalvalget i november 2017.

Tilsynene førte til en række anbefalinger, bl.a. om skiltning, taktil belægning og handicaptolletter. Det blev anbefalet, at højden på velkomstanderne (de brugerbetjente anlæg) i flere af kommunerne blev ændret, så kørestolsbrugere kan betjene dem ved egen hjælp. Det blev også anbefalet, at kommunerne sørgede for, at svagsynede fik bedre adgang til at anvende standerne. I et par af sagerne bad ombudsmanden kommunerne om at overveje at etablere et særligt stemmerum, som er stort nok til at kunne rumme tre personer, f.eks. en kørestolsbruger og to hjælpere, på en hensigtsmæssig og ordentlig måde. De fire kommuner har iværksat de anbefalede ændringer.

Sagen om tilgængelighedstilsyn på Skjern Tekniske Skole var ikke endeligt afsluttet ved redaktionens slutning.

Andre aktiviteter

Ombudsmanden samarbejder med Institut for Menneskerettigheder og Det Centrale Handicapråd om at fremme, beskytte og overvåge gennemførelsen af FN's Handicapkonvention. Som led i dette samarbejde holdt ombudsmanden i 2018 møder med de to samarbejdspartnere.

Flere oplysninger om ombudsmandens arbejde med ligebehandling af mennesker med handicap og ombudsmandens rapporter om tilgængelighedstilsyn kan findes på ombudsmanden.dk/handicap/

Tilsyn

Tvangsudsendinger

Tilsyn med tvangsudsendelser

Hvad: Ombudsmanden fører tilsyn med politiets tvangsmæssige udsendelser af udenlandske statsborgere, som ikke har lovligt ophold i Danmark.

Hvorfor: Formålet med tilsynet er særligt at påse, at politiets virksomhed foretages med respekt for individet og uden unødigt magtanvendelse. Ombudsmanden bedømmer således, om politiet følger gældende ret – herunder EU-retten og internationale menneskerettighedskonventioner – og god forvaltningsskik.

Hvordan: Tilsynet omfatter tiden fra beslutningen om tvangsmæssig udsendelse, og frem til udsendelsen er gennemført.

Ombudsmanden gennemgår indberetninger fra politiet og et antal afsluttede udsendelsessager. Medarbejdere fra ombudsmanden deltager endvidere i konkrete udsendelser.

Ombudsmandens tilsyn er koncentreret om følgende opmærksomhedspunkter: brug af magt, adskillelse af familier, udsatte grupper, f.eks. personer med helbredsproblemer, forudgående kontakt og information, sikkerhedsvurderingen forud for udsendelse, afbrudte udsendelser og udsendelsesrapporten.

Hvem: Tilsynsafdelingen varetager tilsynet med de tvangsmæssige udsendelser.

Læs mere om ombudsmandens tilsyn med tvangsmæssige udsendelser på ombudsmanden.dk/udsendelser/

Tilsyn med tvangsudsendelser¹ i 2018²

Hvornår	Antal personer omfattet af udsendelsen	Brug af magt under udsendelsen	Udsendelsen gennemført	
I alt 7 udsendelser	10 personer	1 udsendelse	4 gennemført 3 afbrudt	
1. maj	1	Nej	Ja	
15. august	3	Nej	Ja	
18. september	1	Nej	Nej	
24.-25. oktober	1	Nej	Nej	
18.-19. november	2	Nej	Ja	
2. december	1	Ja	Nej	
11. december	1	Nej	Ja	

- 1) Udsendelse af udlændinge, der ikke udrejser frivilligt, kan enten ske ved en påset udrejse, hvor politiet overvåger udrejsen af landet, f.eks. ombordstigning i et fly, eller ved ledsaget udrejse, hvor politiet ledsager udlændingen ud af landet til udlændingens hjemland eller et tredjeland, hvor udlændingen har ret til at opholde sig. Samtlige udsendelser, som ombudsmanden fulgte i 2018, var ledsagede udrejser.
- 2) Udsendelserne i 2018, som ombudsmanden førte tilsyn med, gik til følgende lande: Nigeria, Tyskland, Afghanistan og Irak.
- 3) Ved et antal udsendelser fører ombudsmanden alene tilsyn med forløbet fra afhentningen af udlændingen og til ombordstigningen på flyet.

	Kommentarer
	Tvangsudsendelser afsluttet uden kritik af politiet: 5 Ikke afsluttet ved redaktionens slutning: 2
	Tvangsudsendelse (delvist ledsaget ³) med rute-fly af en 30-årig kvinde
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 28-årig kvinde og hendes sønner på tre og fem år
	Tvangsudsendelse (delvist ledsaget ³) med rute-fly af en 24-årig mand
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 22-årig mand
	Tvangsudsendelse med rute-fly af to mænd på henholdsvis 26 og 69 år
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 22-årig mand. Der blev anvendt magt i form af transportbælte med fastspændte hænder samt håndkraft <i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>
	Tvangsudsendelse (delvist ledsaget ³) med rute-fly af en 34-årig mand <i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>

Eksempler på vigtige aktiviteter i 2018

Konkrete udsendelser

Medarbejdere fra ombudsmanden var til stede ved syv tvangsudsendelser af udlændinge i 2018. I ingen af de fem afsluttede sager om udsendelser i 2018 udtalte ombudsmanden kritik af politiets arbejde. Ombudsmanden vurderede, at udsendelserne foregik inden for rammerne af danske og internationale regelsæt mv., herunder med respekt for individet og uden unødigt magtanvendelse. Derudover havde ombudsmanden ikke bemærkninger til dokumentationen i sagerne. To af udsendelsessagerne var ikke afsluttet ved redaktionens slutning.

Gennemgang af et antal afsluttede udsendelsessager

Ombudsmanden gennemgik i 2018 sagsakterne i 77 af politiets afsluttede udsendelsessager fra 2016 og 2017. Gennemgangen resulterede i, at ombudsmanden i fem af disse sager stillede spørgsmål til Rigspolitiet. Sagerne var ikke afsluttet ved redaktionens slutning.

De øvrige 72 sager gav ikke ombudsmanden anledning til bemærkninger.

Drøftelser

Ombudsmanden har i 2018 holdt dialogmøde med Rigspolitiet, Nationalt Udlændingecenter, og Nordsjællands Politi, Udlændingecenter Nordsjælland, om ombudsmandens tilsyn med politiets tvangsudsendelser. Herudover har ombudsmanden holdt møde med Dansk Flygtningehjælp.

Internationalt samarbejde

Medarbejdere fra ombudsmanden deltog i 2018 i europæiske konferencer i henholdsvis Finland og Grækenland om tilsyn med tvangsudsendelser. Der deltog også medarbejdere fra ombudsmanden i et europæisk kursus i Tjekkiet om tilsyn med tvangsudsendelser.

Udsendelser arrangeret af andre EU-lande

Ombudsmanden har i medfør af § 30 a, stk. 6, i udlændingeloven kompetence til at føre tilsyn med tvangsmæssige udsendelser arrangeret af andre EU-lande, og et antal medarbejdere fra ombudsmanden er tilmeldt en pulje af observatører under EU's grænseagentur, Frontex. En medarbejder fra ombudsmanden var til stede for at føre tilsyn under tysk politis tvangsudsendelse af 43 udlændinge med chartret fly fra Tyskland til Rusland i november 2018.

**18/00981**

"De er næsten for søde", fortalte en 17-årig dreng på et asylcenter, da ombudsmandens besøgshold spurgte, hvad han syntes om personalet. Han var glad for at bo på centeret og havde meget godt at sige om personalet. Han havde dog tænkt over den danske måde at omgås unge mennesker på. Der blev givet knus og lavet så meget sjov, at de unge ifølge drengen ikke tog medarbejderne seriøst. De unge kom fra en anden kultur og opdragelse. Han mente, at personalet burde sætte flere grænser. Ombudsmandens medarbejdere videregav drengens bemærkninger til ledelsen, som blev overrasket over hans refleksioner og tog dem til sig.

Ombudsmandens Børnkontor tager årligt på et antal tilsynsbesøg på steder, hvor børn opholder sig, for at kontrollere, om deres rettigheder bliver respekteret. Ved alle besøg deltager både jurister og en børnesagkyndig, som har særlig fokus på børnenes trivsel.

**17/00799**

For at have ret til kontanthjælp skal man kunne bevise, at man har opholdt sig i Danmark i syv ud af de seneste otte år. Det blev et problem for en hjemløs mand med dansk statsborgerskab, som i to år havde været uden indtægt og hverken været til læge eller i kontakt med andre fra det offentlige Danmark, som kunne bevidne, at han havde opholdt sig i Danmark. Manden oplyste om tre bekendte, som han havde truffet jævnligt i de to år, men myndighederne fandt det ikke relevant at indhente vidneudsagn fra dem. Manden mistede retten til kontanthjælp og fik i stedet integrationsydelse.

Ombudsmanden mente imidlertid ikke, at myndighederne kunne afvise at tage stilling til vidneudsagn fra mandens bekendte. Efter at ombudsmanden havde udtalt sig, inddrog myndighederne vidneerklæringer fra de tre bekendte. Derefter fik manden bevilget kontanthjælp.

Ombudsmandens udtalelse om sagen blev offentliggjort som FOB 2018-31. I alt 39 af årets afsluttede sager blev udtaget som FOB-sager. Udvalgte ombudsmandsudtalelser offentliggøres på den måde løbende på ombudsmanden.dk og i Retsinformation.

**16/03029**

En sejlerforening havde søgt Bladpuljens Fordelingsudvalg om støtte (distributionstilskud) til sit medlemsblad, men fået afslag. Fordelingsudvalget lagde vægt på, at bladets hovedindhold faldt inden for kategorien "hobbyprægede aktiviteter". For at få tilskud skulle bladet fortrinsvis handle om idræt.

Mens ombudsmanden behandlede sagen, kom det frem, at fordelingsudvalget bl.a. lagde vægt på, om foreningen, der søgte om tilskud, kunne optages som medlem af bl.a. DGI.

På opfordring fra ombudsmanden indhentede sejlerforeningen skriftlig dokumentation for, at foreningen kunne optages i DGI.

Fordelingsudvalget vurderede på grundlag af de nye oplysninger, at sejlerforeningen opfyldte betingelserne for tilskud i 2018.

Hvis ombudsmanden vurderer, at der på en enkel måde kan findes en løsning i en sag, vil han normalt forsøge det.

**18/03396**

Styrelsen for International Rekruttering og Integration gav en udenlandsk kok afslag på opholds- og arbejdstilladelse som specialiseret kok. Kokken klagede ikke over afslaget til Udlændingenævnet, fordi han i mellemtiden havde fået arbejde i et andet land.

Restaurantens ejer forstod ikke afslaget og bad styrelsen om vejledning om reglerne. Ejeren klagede dernæst til ombudsmanden, fordi han ikke var tilfreds med styrelsens vejledning og behandling af ham.

Styrelsen havde oplyst ejeren af restauranten om, at han kunne klage til Udlændinge- og Integrationsministeriet over styrelsens vejledning og behandling af ham, så ombudsmanden bad ham om først at bruge den klageadgang.

Man kan klage til ombudsmanden både over myndigheders sagsbehandling, de afgørelser, som myndighederne træffer, og de ansattes optræden.





Året kort
2018

Udvalgte ombudsmands- udtalelser

Ombudsmanden offentliggør løbende udvalgte udtalelser på ombudsmanden.dk og i ombudsmandens database i Retsinformation (retsinfo.dk). Offentliggjorte udtalelser fra 2018 kan ses på de følgende sider. Udtalelserne er anført under de ministerområder mv., hvor kompetencen i sagerne lå ved årets udgang.

Beskæftigelsesministeriet

Ingen udtalelser på Beskæftigelsesministeriets sagsområde er offentliggjort i 2018.

Børne- og Socialministeriet

2018-15. Statsforvaltningen kunne ikke afvise en klage som for sent indgivet efter byggeloven uden at forholde sig til spørgsmålet om klageberettigelse.

Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet

Ingen udtalelser på Energi-, Forsynings- og Klimaministeriets sagsområde er offentliggjort i 2018.

Erhvervsministeriet

2018-38. En rørledning, der løb under en sommerhusgrund, var et privat vandløb omfattet af vandløbsloven. Det var derfor ejeren af sommerhusgrunden, der havde vedligeholdelsespligten for rørledningen, når andet ikke var aftalt eller bestemt.

Finansministeriet

Ingen udtalelser på Finansministeriets sagsområde er offentliggjort i 2018.

Forsvarsministeriet

Ingen udtalelser på Forsvarsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2018.

Justitsministeriet

2018-18. Tilsynsbesøg i Udrejsecenter Kærshovedgård. Fokus for besøget var at belyse og vurdere forholdene for personer på tålt ophold.

2018-19. Det er muligt at "pulje" flere aktindsigtsanmodninger om samme emne, hvis det sker inden for rammerne af offentlighedslovens sagsbehandlingsfrister mv.

2018-20. En betjents udtalelser til en avis om en vagtordning fremstod som fremsat på politiets vegne. Indkaldelse til en tjenstlig samtale om politiets pressepolitik var ikke i strid med offentligt ansattes ytringsfrihed.

2018-27. Ministeriet kunne meddele afslag på aktindsigt, da sagens oplysninger var interne og/eller udarbejdet til brug for ministerbetjening. En intern faglig vurdering var ikke ekstraheringspligtig, da den ikke indgik i en sag om et politisk initiativ.

2018-35. Da Direktoratet for Kriminalforsorgen indbragte en sag om genindsættelse til afsoning for retten efter straffuldbyrdslovens § 112, nr. 7, skete det ikke "uden unødigt ophold", som forudsat i straffuldbyrdslovens § 114, stk. 1.

2018-36. Ombudsmanden kunne ikke kritisere politiets afslag på aktindsigt i ressourceanvendelsen ved en fodboldkamp. Han bemærkede, at oplysninger ikke kan undtages efter offentlighedslovens § 33, nr. 1, alene med henvisning til en fast praksis.

2018-39. Ombudsmanden besøgte i 2017 uanmeldt Udrejsecenter Sjølsmark. Besøget havde fokus på børnenes forhold. Ombudsmanden vurderede bl.a., at forholdene i centeret generelt set ikke kunne antages at være i strid med internationale konventioner.

Kirkeministeriet

2018-25. En sognepræsts anvisning af en kirkebænk til en konfirmands far var ikke en afgørelse i forvaltningslovens forstand. Farens anmodning om aktindsigt i sognepræstens korrespondance med moren skulle afgøres efter offentlighedsloven.

Kulturministeriet

2018-7. I en sag om afslag på aktindsigt i et orkestres honorar fra Det Kongelige Teater var beskyttelse-hensynene bag en bestemmelse i offentlighedsloven muligvis i realiteten opgivet af orkestret. Ombudsmanden henstillede, at sagen blev genoptaget.

2018-8. Hverken hvervet som tillidsrepræsentant eller loyalitetspligt kunne indskrænke en DR-medarbejders ytringsfrihed. En henstilling fra DR til medarbejderen fik dog ikke kritik, da medarbejderen havde ytret sig på Facebook om et DR-program i en urimelig grov form.

2018-13. Brevveksling mellem Kulturministeriet og kongehuset i tilknytning til kronprinsens virke i IOC skete ikke som "led i statsstyret", og dokumenterne var derfor ikke interne efter offentlighedslovens § 23, stk. 1, nr. 1.

Miljø- og Fødevareministeriet

2018-37. Ikke kritik af hjemmelsgrundlaget for regler i bekendtgørelse om en haglskydeprøve og bortfald af jagttegnsberettigelse. Heller ikke kritik af fortolkning af overgangsbestemmelser.

Skatteministeriet

2018-10. Der var flere tilfælde af fejl i 30 sager fra SKAT og Landsskatteretten, som kunne være egnede til at påvirke relationen mellem myndighederne og skatteyderne.

2018-16. Mangelfuld journalisering af ansøgninger om udbytterefusion og ansøgninger, der var bortkommet, gav grundlag for kritik og henstilling om vejledning på SKATs hjemmeside.

2018-30. Det var i overensstemmelse med reglerne om forbud mod selvinkriminering, at SKAT på baggrund af de såkaldte Panama Papers skrev til en række borgere, at de havde pligt til at sende oplysninger, så det kunne afklares, om de skyldte skat til Danmark.

Statsministeriet

2018-5. Ministeriet kunne ikke undlade at udlevere oplysninger og dokumenter omfattet af retten til aktindsigt, med henvisning til at oplysningerne og dokumenterne snart blev offentligt tilgængelige.

2018-24. En anmodning om aktindsigt i statsministerens og to ansattes eventuelle brug af private e-mailkonti vedrørende ministerielle anliggender opfyldte ikke kravet i offentlighedslovens § 9, stk. 1, nr. 2, om angivelse af det tema, sagen eller dokumentet vedrørte.

Sundheds- og Ældreministeriet

2018-22. Sundhedsmyndighederne foretog ikke en ulovlig begrænsning af skønnet, da myndighederne meddelte en tandlæge afslag på at eje aktier til en værdi over 300.000 kr.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet

2018-2. Et debatoplæg om fremtidens transportformer og akter, der knyttede sig til oplægget, var omfattet af begrebet "miljøoplysninger". En anmodning om aktindsigt skulle derfor behandles efter miljøoplysningsloven.

Uddannelses- og Forskningsministeriet

2018-17. Kritik af, at ministeriet udsatte besvarelsen af en anmodning om aktindsigt i en rapport om radioaktiv affald, selv om det var klart for ministeriet, at den skulle udleveres. Udsættelsen skyldtes, at ministeriet selv ville offentliggøre rapporten sammen med et regeringsoplæg.

2018-29. Behandlingen af visse ansøgninger i IT-systemet minSU var på nogle punkter uforenelig med kravene til sagsbehandling i forvaltningsloven og offentlighedsloven – bl.a. om begrundelse, klagevejledning og journalisering.

Udenrigsministeriet

Ingen udtalelser på Udenrigsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2018.

Udlændinge- og Integrationsministeriet

2018-9. Vejledningen på borger.dk om ret til kontant-hjælp eller integrationsydelse blev først retvisende efter ombudsmandens henvendelse til myndighederne.

2018-14. Det var ikke i strid med lighedsgrundsætningen, at en borger fik afslag på at få oplæst en intern e-mail, som Udlændinge- og Integrationsministeriet tidligere havde læst op for et folketingsmedlem som forberedelse til en tv-debat.

Undervisningsministeriet

Ingen udtalelser på Undervisningsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2018.

Økonomi- og Indenrigsministeriet

2018-3. Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg burde ved ændringen af en afgørelse have redegjort over for borgeren for, at der tidligere var begået en væsentlig sagsbehandlingsfejl, og beklaget fejlen over for borgeren.

2018-11. Det kommunale tilsyns sagsbehandlingstid på mere end to år og to måneder frem til beslutningen om ikke at rejse en tilsynssag var for lang. Ombudsmanden kritiserede desuden tilsynets underretninger i sagen.

2018-31. For at få kontanthjælp skulle en hjemløs dokumentere ophold i Danmark i syv ud af de seneste otte år. Ombudsmanden henstillede, at Ankestyrelsen

genoptog sagen og lod vidneudsagn om den hjemløses ophold i Danmark indgå ved vurderingen af sagen.

Kommunale og regionale myndigheder mv.

2018-4. Oplysninger vedrørende opførelse af et nyt havneanlæg var miljøoplysninger i miljøoplysningslovens forstand. En anmodning om aktindsigt i oplysningerne skulle derfor behandles efter miljøoplysningsloven.

2018-6. Et trafikelskab vurderede, at det ville kunne medføre økonomisk skade af nogen betydning for en virksomhed, hvis selskabet gav aktindsigt i størrelsen af et honorar til virksomheden. Ombudsmanden havde ikke grundlag for at tilsidesætte vurderingen.

2018-12. En kommunes advarsel til en medarbejder for at kritisere sin leder i et Facebook-opslag var i strid med offentligt ansattes yringsfrihed. Kommunen kunne heller ikke kræve, at kritik fremover blev fremsat internt først. Ombudsmanden henstillede til kommunen at genoptage sagen.

2018-21. Fonden Aarhus 2017 var ikke omfattet af offentlighedslovens § 3, stk. 1, eller § 4, stk. 1. Fonden var derfor ikke omfattet af offentlighedslovens anvendelsesområde.

2018-23. En kommunes beslutning om ikke at deltage i tv-programmer under en valgkamp begrænsede ikke medarbejdernes yringsfrihed. Det havde været "rigtigst", hvis kommunen havde taget initiativ til at informere medarbejderne om retten til at ytre sig på egne vegne.

2018-26. Et opholdssted havde ikke hjemmel til at kontrollere en anbragt ungs kommunikation via bl.a. mobiltelefon.

2018-28. Der blev begået væsentlige fejl i forhold til reglerne om notat- og journaliseringspligt, da en skole og en kommune behandlede en konfliktfyldt elevsag. Skolen begik også væsentlige fejl i forhold til reglerne om underretningspligt.

2018-33. En kommune havde i fire tilfældigt udvalgte sager om hjemgivelse af anbragte børn og unge begået væsentlige fejl. Gennemgangen gav ombudsmanden anledning til generel bekymring i forhold til kommunens behandling af sager om hjemgivelse.

2018-34. Oplysninger, der indgik i en sag om fornyelse af en alkoholbevilling, var ikke miljøoplysninger. Ombudsmanden kunne derfor ikke kritisere, at myndighederne havde behandlet en aktindsigtsanmodning efter offentlighedsloven i stedet for miljøoplysningsloven.

Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence

2018-1. Det var Arbejdsmarkedets Feriefonds ansvar at sikre, at fonden som offentlig afsender kunne modtage og håndtere henvendelser sendt til fonden via Digital Post.

2018-32. Bestyrelsesreferater, som nationalbankdirektøren havde modtaget på sin arbejdsplads, kunne ikke anses for "indgået til" Nationalbanken.

**17/04311**

En kvinde var utilfreds med, at Hovedstadens Letbane havde givet hende afslag på aktindsigt i tilbuddene fra første budrunde af letbaneprojektet.

Ombudsmanden tog kontakt til Klagenævnet for Udbud, som oplyste, at det behandlede klager over afgørelser om aktindsigt i et offentligt udbud.

Ombudsmanden sendte derfor kvindens klage videre til Klagenævnet for Udbud, så nævnet kunne tage stilling til, om det kunne behandle kvindens klage over aktindsigtsafgørelsen fra Hovedstadens Letbane.

Klagenævnet behandlede herefter kvindens klage.

Ombudsmanden kan ikke behandle klager, som en anden myndighed kan tage stilling til. Ombudsmanden undersøger derfor, om der er en klagemulighed, som ikke er udnyttet.

**18/02308**

Et dagblad bragte flere artikler om en borgmesters besøg i en frisørsalon i kommunen. Under besøget var der blevet optaget en video om frisørsalon, som nu lå på YouTube; her så man borgmesteren blive klippet, og hvilke produkter frisøren brugte. Ifølge en juraprofessor citeret i avisen var det en overskridelse af kommunalfuldmagten, at borgmesteren på den måde deltog i en form for reklame for en bestemt virksomhed.

Ombudsmanden spurgte til sagen hos Ankestyrelsen, som allerede havde sendt en høring til kommunen. Ankestyrelsen konkluderede, at kommunen havde overtrådt kommunalfuldmagtsreglerne. Ombudsmanden meddelte derefter, at han ikke foretog sig mere.

Ombudsmanden kan tage sager op på eget initiativ, f.eks. på baggrund af medieomtale.

**18/02625**

I sommeren 2018 modtog ombudsmanden en række henvendelser fra borgere, som havde fået et brev fra kommunen om, at en stigning i grundskylden på deres ejendomme ville blive indefrosset. I mellemtiden ville kommunen yde dem et lån svarende til stigningen. En kvinde skrev bl.a., at det var en umyndiggørelse af hende, at hun ikke selv kunne bestemme, om hun ville have et lån eller betale med det samme.

I sine svar til borgerne skrev ombudsmanden, at han ikke kunne hjælpe, fordi ordningen med at indefryse stigninger i grundskylden for årene 2018-2020 var fastsat ved lov, og at det fremgik af forarbejderne til loven, at lånet ville blive ydet automatisk. Den enkelte ejer skulle derfor ikke anmode kommunen om et lån, og ejeren kunne ikke fravælge ordningen.

Ombudsmanden kan ikke behandle klager over Folketinget og indholdet af de love, som Folketinget har vedtaget. Han kan heller ikke i øvrigt beskæftige sig med lovgivningspolitiske spørgsmål.



Nyheder offentliggjort på ombuds- mandens hjemmeside i 2018

3.883 abonnerede pr. 31. december 2018 på nyheder fra Folketingets Ombudsmand. Man kan tilmelde sig ombudsmandens nyhedsbrev på ombudsmanden.dk/nyhedsbrev/

1.619 fulgte Twitter-kontoen [@ombudsmanden_](https://twitter.com/ombudsmanden)

I efteråret 2018 indførte ombudsmanden ud over nyheder også pressemeddelelser. En pressemeddelelse er mere faktuel og handler typisk om processer i større sager. Pressemeddelelser offentliggøres på hjemmesiden og distribueres via Twitter, men udsendes ikke med nyhedsbrev som nyheder. Denne oversigt indeholder ikke pressemeddelelser, men kun nyheder fra ombudsmanden.

5. januar

Ny vicedirektør hos Folketingets Ombudsmand

Lise Puggaard bliver pr. 1. april 2018 ny vicedirektør hos Folketingets Ombudsmand.

12. januar

Paposhvili-dommen – ombudsmandens rolle

En række medier har spurgt Folketingets Ombudsmand, om han vil gå ind i sagen om Udlændinge- og Integrationsministeriets håndtering af den såkaldte Paposhvili-dom og dens betydning for sager om bl.a. humanitær opholdstilladelse.

...

Ombudsmanden følger sagen, og han vil i forlængelse af det kommende samråd tage stilling til, om han har grundlag for at iværksætte initiativer.

16. januar

Ombudsmanden stiller uddybende spørgsmål til Københavns Kommune om meddeleret

Ombudsmanden har netop bedt Københavns Kommune om en ny udtalelse i sagen om ansattes ret til at videregive oplysninger til pressen – den såkaldte meddeleret.

17. januar

Nye initiativer skal sikre handleplaner for anbragte børn

Nogle anbragte børn har ikke en handleplan, selv om det er et lovkrav og vigtigt for det enkelte barn. Men nu bliver der taget flere initiativer for at sikre handle-

planer for anbragte børn. Det skriver Børne- og Socialministeriet i et svar til ombudsmanden.

Efter tilsynsbesøg på døgninstitutioner for anbragte børn har ombudsmanden undersøgt 26 sager om handleplaner, hvoraf 20 gav anledning til kritik. Derfor spurgte ombudsmanden i maj 2017 Børne- og Socialministeriet, om resultatet gav ministeriet anledning til at foretage sig noget.

18. januar

Problemer med magtanvendelse i sikret døgninstitution på Fyn

Antallet af fysiske magtanvendelser var højt, dokumentationen var i nogle tilfælde mangelfuld, og flere magtanvendelser var registreret og indberettet for sent til de relevante myndigheder.

Det erfarede ombudsmandens besøgshold under et tilsynsbesøg i maj 2017 på Egely – en sikret døgninstitution for bl.a. varetægtsfængslede unge. Derfor sender ombudsmanden nu en række anbefalinger til institutionen.

19. januar

Ombudsmanden stiller yderligere spørgsmål i Ry-sagen

Efter at have gennemgået et omfattende materiale i den såkaldte Ry-sag har Folketingets Ombudsmand nu sendt en række spørgsmål til Skanderborg Kommune og Mølleskolen. Spørgsmålene vedrører bl.a. kommunens og skolens praksis i forhold til dokumentation af relevante oplysninger, underretning efter serviceloven, udelukkelse fra undervisning og overvejelser om eventuelt skoleskift.

24. januar

Ombudsmanden vil fokusere på udelukkelse af indsatte fra fællesskab

I 2018 vil Ombudsmandens Tilsynsafdeling have særlig fokus på den form for isolationsfængsling, der kaldes udelukkelse fra fællesskabet.

1. februar

Feriefond har selv ansvar for digital kommunikation med borgere

Arbejdsmarkedets Feriefond har udviklet sin egen IT-løsning for at kunne kommunikere med borgere og virksomheder via Digital Post fra offentlige afsendere, og det er fondens ansvar at sikre, at de IT-løsninger, som myndigheden anvender, fungerer.

Det fremgår af en ny udtalelse fra ombudsmanden.

6. marts

Ombudsmanden fokuserer på asylbørn

I løbet af i år vil Ombudsmandens Børnekontor besøge en række børneasylcentre og private opholdssteder, hvor der er børn og unge med asylbaggrund.

Asylbørn er nemlig udpeget til at være temaet for ombudsmandens tilsynsbesøg på børneområdet i 2018.

9. marts

Ombudsmanden går ind i sag om at medbringe egen PC i folkeskolen

"Det forventes (...), at eleverne fremover selv har deres IT-udstyr med i form af en bærbar PC."

Sådan lød beskeden i sommer til forældre til børn på tredje årgang i en folkeskole i Sønderborg. En forælder klagede efterfølgende til Folketingets Ombudsmand over skolen.

Ombudsmanden er nu gået ind i sagen for at undersøge, om skolen og kommunen er gået for langt i forhold til det lovfæstede princip om, at undervisningsmidler skal stilles gratis til rådighed i folkeskolen. (...)

13. marts

Myndigheder bør forklare og beklage væsentlige fejl over for borgerne

Hvis en myndighed har begået en væsentlig fejl over for en borger, er det ikke uden videre nok blot at rette fejlen. Myndigheden bør ofte også forklare borgeren om fejlen og i visse tilfælde beklage. Det følger af god forvaltningsskik.

I et brev til Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg har ombudsmanden derfor givet udtryk for, at udvalget skulle have forklaret en tidligere selvstændig om den væsentlige sagsbehandlingsfejl, der førte til, at han i første omgang blev pålagt at betale to et halvt års dagpenge tilbage. (...)

22. marts

Skattemyndighederne følger op på kritisk redegørelse fra ombudsmanden

Ombudsmanden har i en større undersøgelse identificeret en række problemer af betydning for borgernes tillid til skattemyndighederne. Undersøgelsen er netop sendt til skattemyndighederne med sigte på, at de kan forbedre deres sagsbehandling.

23. marts

DR-ansats kritik af TV-program var for grov

Offentligt ansatte har udstrakt ytringsfrihed. Men der er enkelte grænser. En ansat i DR gik således for vidt, da hun kritiserede DRs TV-program Aftenshowet på Facebook. Det udtaler ombudsmanden i en ny redegørelse.

27. marts

Ombudsmanden stiller spørgsmål om opfølgning på Paposhvili-sagen

Efter at have fulgt den såkaldte Paposhvili-sag beder ombudsmanden nu Udlændinge- og Integrationsministeriet om at svare på, hvordan ministeriet retter op på situationen og sikrer sig, at en lignende situation ikke opstår igen.

4. april

Ministerium tilbageholdt rapport, indtil politisk udmelding var klar

Hvis en borger har ret til at få aktindsigt, skal det ske hurtigst muligt. En myndighed kan altså ikke holde dokumenter tilbage, indtil det f.eks. er politisk belejligt at udlevere dem.

Folketingets Ombudsmand kalder det derfor særdeles kritisabelt, at Uddannelses- og Forskningsministeriet ventede i ca. 10 dage med at sende en rapport til en journalist, fordi ministeriet selv ønskede at udsende rapporten sammen med en pressemeddelelse om regeringens udmelding på området.

18. april

Ny beretning: Fokus på at være konstruktiv

Uheldigt. Beklageligt. Kritisabelt. Det er udtryk, som mange myndigheder forbinder med ombudsmandsinstitutionen. Og kritik er fortsat et grundlæggende redskab for ombudsmanden. Men i den netop offentliggjorte årsberetning for 2017 forklarer ombudsmanden nuancerne i problemstillingen. Især, at institutionens mål aldrig i sig selv kan være at finde fejl hos myndighederne, men at bidrage til løsninger.

23. april

Patienter kan efter ni år stadig ikke se, hvem der har slået op i deres patientjournal

I 2007 indsatte Folketinget en bestemmelse i sundhedsloven, som skulle give patienter adgang til at se, hvem der har slået op i deres elektroniske patientjournal, og hvornår opslaget er sket. Ministeren oplyste dengang, at det ville blive tilstræbt, at log-adgangen var etableret senest den 1. januar 2009.

I dag har patienter fået adgang til visse log-data via f.eks. Sundhedsplatformen, som dog kun er indført i to ud af fem danske regioner. Den fulde log-adgang for alle patienter er således ikke ført ud i livet. Derfor har ombudsmanden orienteret Folketinget om sagen.

7. maj

Brevveksling om kronprinsen og IOC som udgangspunkt omfattet af ret til aktindsigt

Brevveksling mellem regeringen og kongehuset om kronprinsens opgaver som medlem af Den Internationale Olympiske Komite (IOC) er som udgangspunkt omfattet af ret til aktindsigt. Det siger ombudsmanden i en ny udtalelse.

22. maj

Ombudsmanden undersøger ny begrundelse for at tilbageholde brevveksling om kronprinsen og IOC

I en udtalelse af 24. april 2018 konkluderede ombudsmanden, at brevveksling mellem regeringen og kongehuset om kronprinsens opgaver som medlem af Den Internationale Olympiske Komite (IOC) ikke er intern i offentlighedslovens forstand, og at den derfor som udgangspunkt er omfattet af ret til aktindsigt. (...)

...

Kulturministeriet har herefter truffet ny afgørelse i sagen. Nogle oplysninger er blevet udleveret, mens andre oplysninger stadig er tilbageholdt. Denne gang med henvisning til andre bestemmelser i offentlighedsloven. Ombudsmanden skal nu tage stilling til ministeriets nye afgørelse. Den pågældende journalist har nemlig igen klaget til ombudsmanden.

23. maj

Ansøgninger om udbytterefusion kan være gået tabt i SKAT

I en årrække frem til 2016 registrerede og journaliserede SKAT ikke ansøgninger om udbytterefusion korrekt. SKAT manglede derfor overblik over sagerne, og ansøgninger kan være gået tabt.

Ombudsmanden har nu bedt SKAT overveje at oplyse om problemet på sin hjemmeside, så det fremgår, at ansøgninger om udbytteskat kan være bortkommet, og at berørte borgere bør henvende sig til SKAT.

29. maj

Ombudsmanden fastholder vurdering af forholdene for personer på tålt ophold

Efter to tilsynsbesøg i oktober 2017 i Udrejsecenter Kærshovedgård fastholder Folketingets Ombudsmand sin tidligere vurdering af forholdene for personer på tålt ophold med opholdspligt. Tilsynsbesøgene er en opfølgning på tilsvarende tilsynsbesøg i 2012 og 2014 i Center Sandholm, hvor personer på tålt ophold dengang boede.

30. maj

Status i Ry-sagen

Journalister og andre har løbende interesseret sig for ombudsmandens undersøgelse af Ry-sagen – herunder for, hvornår ombudsmanden forventer at afslutte undersøgelsen.

...

Ombudsmanden forventer at kunne afslutte undersøgelsen inden udgangen af september.

31. maj

Ombudsmanden rejser sag om unge mindreåriges fællesskab med voksne i kriminalforsorgens institutioner

...

Ombudsmanden har i forbindelse med tilsynsbesøg i to lukkede fængsler – Ringe Fængsel og Nyborg Fængsel – konstateret, at unge har fællesskab med voksne. De regler, som den såkaldte ugebekendtgørelse opstiller om unges fællesskab med voksne i kriminalforsorgens institutioner, gælder ikke for disse to fængsler. Derfor har ombudsmanden nu spurgt Direktoratet for Kriminalforsorgen og Justitsministeriet, hvilke retningslinjer der gælder for de unges fællesskab med voksne i fængslerne.

1. juni

Konkrete tiltag skal forebygge selvmord i udlændingecenter

Fritliggende rør i lofterne i Udlændingecenter Ellebæk bliver snart inddækket. Det sker, efter at ombudsmanden har peget på, at der i de senere år har været flere tilfælde, hvor indsatte har forsøgt at begå selvmord ved at bruge rørene.

7. juni

Lovligt at ”pulje” anmodninger om aktindsigt, men frister gælder stadig

Når en myndighed modtager flere aktindsigtsanmodninger om det samme emne, er det lovligt at behandle anmodningerne samlet for at spare ressourcer. Men offentlighedslovens tidsfrister skal stadig overholdes i forhold til hver enkelt journalist eller borger.

Det er budskabet, efter at Folketingets Ombudsmand har rejst spørgsmålet over for Justitsministeriet, der nu har udsendt information til alle ministerier.

11. juni

Folkemødet 2018: Hvor bidske skal Folketingets vagthunde være

Landets øverste vagthunde holder øje med, at det offentlige Danmark overholder love og regler – og gør det på en effektiv måde. Men hvor bidsk skal en vagthund være?

Det spørgsmål har været genstand for skarp debat det seneste år, og på Folkemødet 2018 vil temaet blive adresseret direkte til de øverste kontrollanter. Det sker, når Hans Engell som ordstyrer i Folketingets telt fredag kl. 9-10 udspørger Folketingets Ombudsmand, rigsrevisoren og størstedelen af statsrevisorerne.

15. juni

Beboeres sikkerhed på socialpsykiatriske botilbud bør forbedres

Efter at have besøgt 13 socialpsykiatriske botilbud i 2017 konkluderer ombudsmanden, at der bør gøres mere for beboernes sikkerhed.

20. juni

Offentligt ansatte på Bornholm fik ikke begrænset deres ytringsfrihed

Medarbejdere i Bornholms Regionskommune kunne op til kommunalvalget 2017 læse i pressen, at de havde fået mundkurv på af deres øverste administrative chef. Ombudsmanden har nu undersøgt sagen og konkluderer, at Bornholms Regionskommune ikke har krænket medarbejdernes ytringsfrihed.

21. juni

Departementschefs udtalelser om offentlighedsloven

Departementschefen i Økonomi- og Indenrigsministeriet har på et internt møde i ministeriet udtalt sig om offentlighed i ministeriets arbejde. Det fremgår af omtale i flere medier.

...

Folketingets Retsudvalg har indkaldt økonomi- og indenrigsministeren i samråd om udtalelserne. Ombudsmanden har derfor meddelt dem, der har henvendt sig, at han vil afvente samrådet, før han tager stilling til, om han tager sagen op.

29. juni

Ombudsmanden går ikke ind i sag om departementschefs udtalelser om offentlighedsloven

Folketingets Ombudsmand indleder ikke en undersøgelse af nogle udtalelser om offentlighedsloven, som Økonomi- og Indenrigsministeriets departementschef er fremkommet med.

2. juli

Ombudsmanden efterlyser reelle og varige forbedringer i Justitsministeriets svartider i sager om aktindsigt

Journalister og andre, der søger om aktindsigt i Justitsministeriet, må i mange tilfælde vente alt for længe på svar. I 2017 var næsten hver 10. sag mere end 100 arbejdsdage undervejs. Heraf strakte flere sig over mere end 200 arbejdsdage.

Problemstillingen har været aktuel i flere år, og derfor udtrykker Folketingets Ombudsmand nu alvorlig bekymring over for Justitsministeriet. Samtidig beder han ministeriet om en redegørelse, der konkret viser, hvordan ministeriet får løst problemet.

4. juli

Ombudsmanden anbefaler tiltag for at styrke frihedsberøvede unges retssikkerhed

Når en mindreårig på en sikret døgninstitution bliver isoleret eller på anden måde udsat for brug af magt, skal institutionen sørge for at indberette hændelsen fyldestgørende og rettidigt.

Sådan lyder én af en række anbefalinger, som Folketingets Ombudsmand har givet som led i sin undersøgelse af forholdene for frihedsberøvede unge i sikrede døgninstitutioner, arresthuse og fængsler. Anbefalingerne skal styrke retssikkerheden for disse unge.

5. juli

15-årig dreng blev ulovligt overvåget af opholdssted og kommune

En 15-årig anbragt dreng fik over en længere periode overvåget sin kommunikation med sin tidligere plejefamilie. Ansatte på drengens opholdssted tog bl.a. billeder af drengens mobil og nedskrev drengens samtaler, uden at han vidste det. Derefter blev oplysningerne sendt videre til Esbjerg Kommune, som var drengens hjemkommune.

Ombudsmanden udtaler, at fremgangsmåden var ulovlig, og at der skete en alvorlig krænkelse af drengens retssikkerhed. Han udtaler også, at Esbjerg Kommune havde et meget væsentligt medansvar for sagen.

6. juli

Økonomi- og Indenrigsministeriets arbejde med vurdering af politikforslag

Embedsmænd i Økonomi- og Indenrigsministeriet er efter anmodning fra økonomi- og indenrigsministeren blevet bedt om at vurdere effekten af en række eventuelle politikforslag. Det fremgår af omtale i flere medier.

Der har i den forbindelse været rejst spørgsmål om forholdet til reglerne om ministres brug af embedsværket.

...

Ombudsmanden afventer nu sagens forløb i Folketinget, før han tager stilling til, om han vil foretage sig noget i sagen.

6. juli

Problemer med SKATs inddrivelse har ført til manglende udbetaling af børnebidrag

Enlige forældre har manglet børnebidrag, fordi SKAT ikke har inddrevet pengene hos barnets anden forælder. Det fremgår af en undersøgelse, som ombudsmanden netop har offentliggjort.

28. august

Forældre til børn med handicap kan have ret til større pensionsbidrag

Får man udbetalt tabt arbejdsfortjeneste, fordi man forsørger sit barn med et handicap i hjemmet, har man muligvis ret til et højere pensionsbidrag. Det følger af en principafgørelse, som Ankestyrelsen har truffet, efter at ombudsmanden har rejst spørgsmål om retstilstanden på området.

4. september

Økonomi- og Indenrigsministeriets arbejde med vurdering af politikforslag

Ombudsmanden går ikke på det foreliggende grundlag ind i en sag i Økonomi- og Indenrigsministeriet om grænserne for embedsværkets bistand til ministre.

24. september

Hurtigere svar på klager over afslag på aktindsigt i kommuner og regioner

Journalister og andre, der klager til Ankestyrelsen over afslag på aktindsigt i en kommune eller region, kan nu forvente væsentlig hurtigere svar på klagen end tidligere.

Ombudsmanden har gennem længere tid fulgt med i udviklingen i sagsbehandlingstiderne i tilsynssager om aktindsigt.

25. september

Ombudsmanden rejser spørgsmål om brug af solohistorie i sag om opløsning af Loyal to Familia

Den 28. juni 2018 kom det frem i flere medier, at anklagemyndigheden indbringer en sag om opløsning af Loyal to Familia (LTF) for domstolene.

Nu rejser Folketingets Ombudsmand spørgsmål om Justitsministeriets brug af såkaldt solohistorie i sagen og herunder om ministeriets underretning af LTF's advokat.

1. oktober

Folkeskoler kan ikke kræve eller forvente, at elever medbringer egen pc

Folkeskolen bygger på et gratisprincip. Derfor kan folkeskoler hverken kræve eller forvente, at elever kommer i skole med egne computere. Det har ombudsmanden i en sag fra Sønderborg Kommune igen understreget.

4. oktober

Anbringelsessteder uden intern skole må ikke undervise anbragte børn og unge

Anbragte børn og unge har krav på ordentlig skolegang. Det betyder bl.a., at opholdssteder uden en såkaldt intern skole ikke må varetage undervisningen af disse børn. Det konstaterer ombudsmanden i en netop afsluttet undersøgelse.

5. oktober

Væsentlige fejl i Ry-sagen

En 16-årig dreng i Ry blev den 6. februar 2017 udsat for et overfald med en brandbombe. Fire jævnaldrende drenge blev efterfølgende dømt som gerningsmænd i sagen.

Efter at Folketingets Ombudsmand har undersøgt Skanderborg Kommunes og Mølleskolens indsats i årene forud for overfaldet, konkluderer han i en redegørelse følgende:

- Der er begået væsentlige fejl i sagen i forhold til reglerne i bl.a. offentlighedsloven om notat- og journaliseringspligt.
- Der er begået væsentlige fejl i sagen i forhold til reglerne i serviceloven om underretningspligt.

22. oktober

SKATs fremgangsmåde i Panama Papers-sager var korrekt

Det var i overensstemmelse med reglerne, at SKAT på baggrund af de såkaldte Panama Papers skrev til en række borgere, at de havde pligt til at sende oplysninger, så det kunne afklares, om de skyldte skat til Danmark. Det konkluderer Folketingets Ombudsmand efter bl.a. at have undersøgt, om SKAT har overholdt reglerne om forbud mod selvinkriminering. Han bygger sin vurdering på SKATs generelle beskrivelse af oplysningsgrundlaget og processen i sagerne.

1. november

Ombudsmanden spørger til sager om inddragelse af opholdstilladelse for somaliske familier

Folketingets Ombudsmand har i dag over for Udlændinge- og Integrationsministeriet rejst spørgsmål om inddragelse af opholdstilladelse for somaliske familier.

5. november

Alvorlig bekymring over Udlændinge- og Integrationsministeriets sagsbehandlingstider i aktindsigtssager

Journalister og andre, der beder om aktindsigt i Udlændinge- og Integrationsministeriet, må generelt vente for længe på svar. Det fremgår af en ny udtalelse fra ombudsmanden.

7. november

Alvorlige fejl i sager om hjemgivelse af anbragte børn

Før en kommune kan hjemgive et anbragt barn til dets forældre, skal kommunens sagsbehandling leve op til en række krav. Formålet er at sikre barnets tarv bedst muligt.

I forlængelse af en "Handlingsplan for økonomisk stabilisering af Familieområdet 2.0" i Randers Kommune har ombudsmanden gennemgået fire tilfældigt udvalgte hjemgivelsessager i kommunen. Gennemgangen viser, at der i alle sagerne er begået alvorlige fejl over for børnene.

26. november

Udvikling i inddrivelse af børnebidrag meget bekymrende for de berørte børn

Enlige forældre må i stigende grad vente på at få udbetalt bidrag til forsørgelse af deres børn.

...

Dette står i modsætning til de forventninger, som det tidligere SKAT i 2016 meddelte ombudsmanden.

28. november

Justitsministeriet lover hurtigere svar i sager om aktindsigt

Justitsministeriet har gennem længere tid haft vanskeligheder med at leve op til de krav til sagsbehandlingstiden i aktindsigtssager, som fremgår af offentlighedsloven og lovens forarbejder. Men en række konkrete initiativer skal med virkning fra årsskiftet give reelle forbedringer på området. Det skriver Justitsministeriet til Folketingets Ombudsmand.

20. december

Børn i Udrejsecenter Sjælsmark lever under svære forhold

Forholdene for børn i Udrejsecenter Sjælsmark er egnede til væsentligt at vanskeliggøre børnenes opvækst og begrænse deres muligheder for naturlig udvikling og livsudfoldelse. Det konkluderer Folketingets Ombudsmand på grundlag af uanmeldte tilsynsbesøg i centeret. Han siger bl.a., at uro, ensomhed og uoverskuelighed i betydeligt omfang synes at karakterisere børnenes hverdag.

21. december

Dødsfald fører til tiltag i kriminalforsorgen

Ombudsmanden har undersøgt en sag om en mand, der i januar 2016 døde i Herstedvester Fængsel kort efter et ophold i Vridsløselille Fængsel. Sagen har været omtalt i medierne.

Efter en intern undersøgelse af sagen konkluderede kriminalforsorgen over for ombudsmanden, at der blev begået en række fejl i forbindelse med, at manden var anbragt i Vridsløselille Fængsel. På den baggrund har kriminalforsorgen nu gennemført en række tiltag, som skal forebygge, at de samme fejl sker igen.

Nyhederne kan læses i deres fulde længde på ombudsmanden.dk

**18/04183**

Mistanke om systematisk brud på overenskomsten var årsagen til, at en læge klagede til ombudsmanden. Lægen mente, at der på det sygehus, hvor han havde arbejdet, blev brugt udenlandsk arbejdskraft til ulovligt overarbejde, og at der ikke blev betalt løn efter overenskomsten. Lægen havde allerede forsøgt at inddrage fagforeningen, men var blevet afvist.

En overenskomst mellem regionen, som drev sygehuset, på den ene side og fagforeningen på den anden er en aftale mellem arbejdsmarkedets parter. Kun regionen er omfattet af ombudsmandens kompetence. Ombudsmanden ville derfor alene kunne forholde sig til den ene part i overenskomsten, og af den grund afviste han at gå ind i sagen.

Ombudsmanden er generelt tilbageholdende med at behandle klager over forhold, der er baseret på aftaler indgået mellem det offentlige og private – f.eks. aftaler indgået mellem parter på arbejdsmarkedet.

**18/02589**

En indsat i et fængsel klagede over, at personalet havde anvendt magt over for ham ved at bruge håndjern. Den indsatte vidste godt, at han kunne klage til Direktoratet for Kriminalforsorgen, men han skrev alligevel direkte til ombudsmanden. Ifølge den indsatte sendte direktoratet nemlig alle hans henvendelser uåbnet retur til fængslet.

En af ombudsmandens ansatte ringede til Direktoratet for Kriminalforsorgen og spurgte, om det kunne passe. Direktoratet svarede, at det ikke var korrekt. Ombudsmanden sendte derfor den indsatte klage videre til Direktoratet for Kriminalforsorgen, så direktoratet kunne behandle klagen.

Som udgangspunkt foregår ombudsmandens sagsbehandling på skrift. Men ombudsmandens ansatte kan også vælge at afklare spørgsmål i telefonen, hvis det i situationen er enklere.

**18/00724**

”Faktum är att jag personligen tror att Sverige kommer att få problem när det gäller deras sätt att vända och vrida på lagtolkningar”, indledte en kvinde sin mail til ombudsmanden. Mailen handlede om myndighedernes brug af magtmidler og tvang. Men da henvendelsen ikke drejede sig om danske myndigheder, men om forhold i Sverige, afviste ombudsmanden at tage stilling til den.

Ombudsmanden kan kun behandle klager over danske myndigheder.

**17/03494**

En almen boligforening på Amager ville opføre 58 nye boliger i en eksisterende boligafdeling i stedet for at danne en ny afdeling med egen økonomi. Det godkendte kommunen. En lejerforening skrev til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og pegede på, at kommunens godkendelse var i strid med almenboligloven.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen svarede på vegne af ministeriet og afviste at gå ind i sagen. Derefter klagede lejerforeningen til ombudsmanden.

Ombudsmanden mente, at Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen burde se på sagen igen. Han sendte derfor sagen tilbage til styrelsen.

Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen revurderede sagen og kom frem til, at der tilsyneladende var truffet en afgørelse i strid med almenboligloven. Det ville styrelsen gøre kommunen opmærksom på.

Når ombudsmanden modtager en klage, indleder han nogle gange en større undersøgelse af sagen. Andre gange beder ombudsmanden blot myndigheden om at se på sagen en gang til og f.eks. give borgeren en mere fyldestgørende begrundelse for afgørelsen.



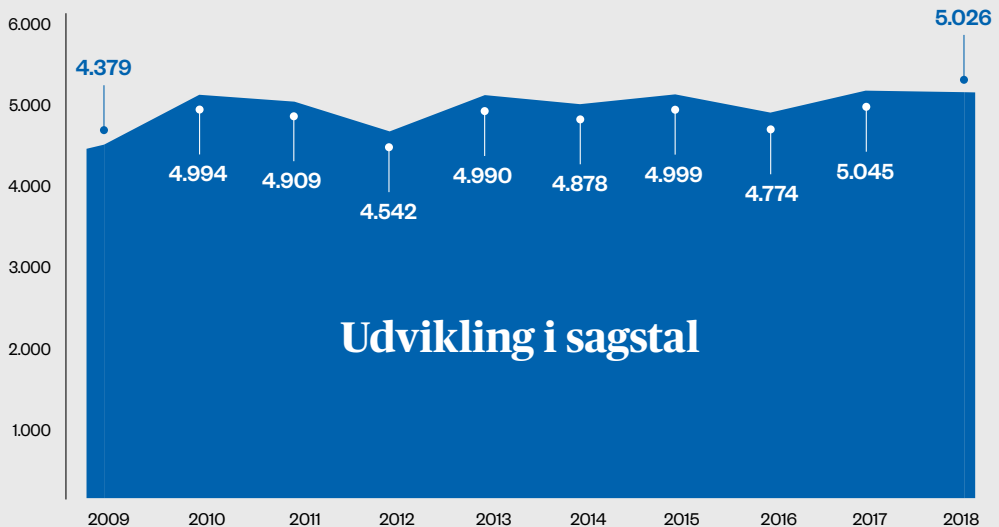
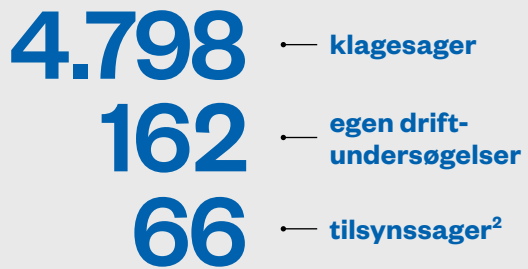
Året i tal

De følgende sider indeholder hovedtal for ombudsmandens sagsbehandling i 2018. På ombudsmanden.dk findes nærmere information om ombudsmandens arbejde og om de regler, der gælder for det.

Sager oprettet i 2018¹

5.026

- 1) Inkluderer ikke administrative sager og normalt ikke sager, som er indgået i samlede gennemgange i forbindelse med generelle egen drift-undersøgelser.
- 2) Omfatter tilsyn på voksenområdet, tilsyn på børneområdet, tilgængelighedstilsyn på handicapområdet og tilsyn med tvangsudsendelser af udlændinge. Se side 34-62 om ombudsmandens tilsynsvirksomhed.



Afsluttede sager

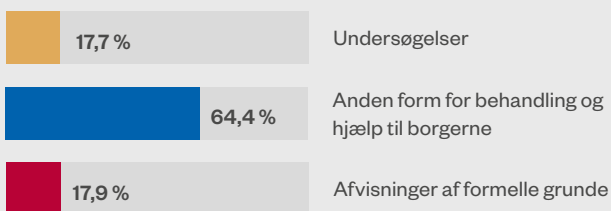
2018

4.955 sager



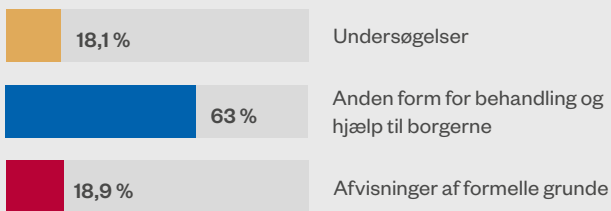
2017

5.062 sager



2016

4.682 sager

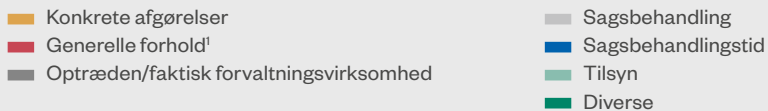


Hvad endte sagerne med?

	Afsluttede sager
1. Undersøgelser	
Fulde undersøgelser	190
– heraf med kritik, henstillinger, anbefalinger mv.	121
Afkortede undersøgelser ¹	574
Undersøgelser, i alt	764
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	1.889
– heraf sager videresendt til myndigheder	1.096
Ombudsmandens gennemgang af sagerne førte ikke til nærmere undersøgelser	948
Besvarelse af forespørgsler, vejledning mv.	449
Anden form for behandling og hjælp til borgerne, i alt	3.286
3. Afvisninger af formelle grunde	
Klagerne var indgivet for sent til ombudsmanden	119
Mulighederne for at klage til myndighederne var ikke udnyttet – og kunne ikke længere udnyttes	42
Sagerne angik domstole, dommere eller forhold, som var eller kunne forventes bedømt af domstolene, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	154
Sagerne angik forhold vedrørende Folketinget, herunder lovgivningsspørgsmål, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	78
Klagerne vedrørte andre forhold uden for ombudsmandens kompetence, herunder private retsforhold	252
Klagerne blev ikke præciseret tilstrækkeligt til, at de kunne behandles, eller klagerne blev tilbagekaldt	221
Ombudsmanden erklærede sig inhabil	7
Henvendelserne var anonyme	32
Afvisninger af formelle grunde, i alt	905
Total (1-3)	4.955

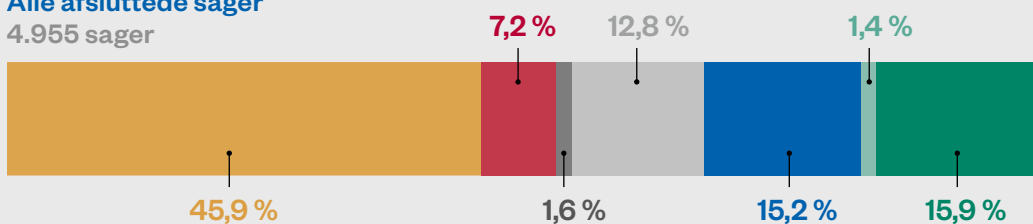
1) Afkortede undersøgelser omfatter især sager, hvor ombudsmanden har undersøgt en klage, men uden at høre myndighederne, fordi der ikke var udsigt til, at han kunne give kritik eller henstilling. Til kategorien regnes bl.a. også sager, som myndighederne har genoptaget, efter at ombudsmanden har bedt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

Hvad handlede sagerne om?



Alle afsluttede sager

4.955 sager



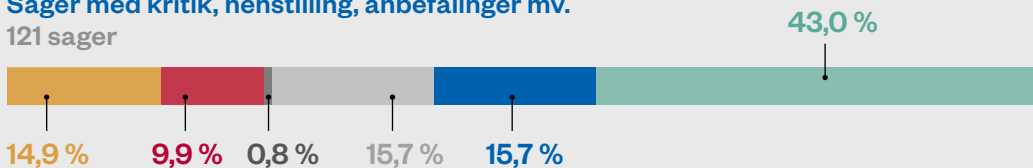
Undersøgelsessager

764 sager



Sager med kritik, henstilling, anbefalinger mv.

121 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 2018 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	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. (omfattet af ombudsmandens kompetence)					
Beskæftigelsesministeriet					
Departementet	0	2	11	2	15
Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring	1	2	46	6	55
Arbejdstilsynet	0	0	1	0	1
Center for Klager om Arbejds- løshedsforsikring	0	0	4	0	4
Ligebehandlingsnævnet	0	1	1	0	2
Lønmodtagernes Dyrtdisfond	0	0	0	1	1
Lønmodtagernes Garantifond	0	2	1	0	3
Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering	0	2	3	0	5
I alt	1	9	67	9	86
Børne- og Socialministeriet					
Departementet	1	3	4	1	9
Adoptionsnævnet	0	0	1	0	1
Psykolognævnet	0	4	3	1	8
Statsforvaltningen	2	6	85	16	109
I alt	3	13	93	18	127

1) Tabellens del A er overordnet 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.

Afsluttede sager i 2018 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	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.			
Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet					
Departementet	0	0	6	0	6
Energinet	0	0	1	1	2
Energistyrelsen	0	1	5	0	6
Geodatastyrelsen	0	0	1	1	2
Styrelsen for Dataforsyning og Effektivisering	0	0	1	0	1
Taksationsmyndigheden	0	1	4	0	5
I alt	0	2	18	2	22
Erhvervsministeriet					
Departementet	0	2	8	0	10
Det Psykiatriske Patientklagenævn	0	0	3	2	5
Energiklagenævnet	0	3	3	1	7
Erhvervsankenævnet	0	1	2	0	3
Erhvervsstyrelsen	0	0	7	1	8
Forbrugerombudsmanden	0	2	6	0	8
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen	0	0	1	0	1
Konkurrenceankenævnet	0	0	1	0	1
Miljø- og Fødevareklagenævnet	1	4	22	2	29
Nævnenes Hus	0	1	0	1	2
Patent- og Varemærkestyrelsen	0	0	1	0	1
Planklagenævnet	0	10	16	0	26
SOLVIT Centre Denmark	0	0	1	0	1
Søfartsstyrelsen	0	0	1	0	1
I alt	1	23	72	7	103
Finansministeriet					
Departementet	0	4	6	0	10
Moderniseringsstyrelsen	0	3	2	0	5
I alt	0	7	8	0	15

Afsluttede sager i 2018 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	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.			
Forsvarsministeriet					
Departementet	0	2	6	0	8
Beredskabsstyrelsen	0	0	1	0	1
Flyvevåbnet	0	0	2	0	2
Forsvarets Efterretningstjeneste	0	0	1	0	1
Forsvarsministeriets Personalestyrelse	0	1	3	0	4
Jægerkorpsset	0	0	1	0	1
Værnsfælles Forsvarskommando	0	0	1	0	1
I alt	0	3	15	0	18
Justitsministeriet					
Departementet	3	17	45	8	73
Arrester	1	2	16	2	21
Civilstyrelsen	0	4	7	6	17
Datilsynet	0	6	16	1	23
Den Uafhængige Politiklage-myndighed	0	0	5	0	5
Direktoratet for Kriminalforsorgen	2	16	40	9	67
Erstatningsnævnet	2	3	18	2	25
Fængsler	14	8	115	3	140
Kriminalforsorgens områdekontorer	13	26	30	2	71
Politiet	1	3	104	14	122
Politiets Efterretningstjeneste (PET)	0	0	3	1	4
Retslægerådet	0	0	2	3	5
Rigsadvokaten	0	4	13	4	21
Rigspolitiet	1	15	21	3	40
Statsadvokater	0	15	35	3	53
Tilsynet med Efterretningstjenesterne	0	0	0	1	1
Udlændinge- og udrejsecentre	2	0	6	0	8
I alt	39	119	476	62	696

Afsluttede sager i 2018 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	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.			
Kirkeministeriet					
Departementet	1	1	10	1	13
Provstier	0	0	1	0	1
Stifter	0	0	0	1	1
I alt	1	1	11	2	15
Kulturministeriet					
Departementet	2	1	4	0	7
Danmarks Radio	1	5	12	1	19
Det Kongelige Teater	1	0	0	0	1
Medienævnet	0	0	1	0	1
Radio- og tv-nævnet	0	1	2	1	4
Slots- og Kulturstyrelsen	0	0	6	0	6
I alt	4	7	25	2	38
Miljø- og Fødevareministeriet					
Departementet	1	1	6	1	9
Fødevarestyrelsen	0	0	3	0	3
Kystdirektoratet	0	0	1	0	1
Landbrugsstyrelsen	0	1	4	1	6
Miljøstyrelsen	0	1	7	1	9
Naturstyrelsen	0	2	4	0	6
I alt	1	5	25	3	34

Afsluttede sager i 2018 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	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.			
Skatteministeriet					
Departementet	1	4	11	3	19
Borger- og Retssikkerhedschefen	0	1	2	1	4
Fællesankenævn	0	3	0	0	3
Gældsstyrelsen	3	3	18	3	27
Landsskatteretten	0	36	12	9	57
Motorstyrelsen	0	0	3	0	3
Skatteankenævn	0	2	2	0	4
Skatteankestyrelsen	3	23	7	7	40
Skattestyrelsen	3	4	35	9	51
Spillemyndigheden	0	0	1	0	1
Toldstyrelsen	0	1	0	0	1
Udviklings- og Forenklingsstyrelsen	0	0	1	1	2
Vurderingsstyrelsen	0	1	3	2	6
I alt	10	78	95	35	218
Statsministeriet					
Departementet	1	2	4	0	7
I alt	1	2	4	0	7
Sundheds- og Ældreministeriet					
Departementet	0	13	18	1	32
Det Psykiatriske Ankenævn	0	4	4	0	8
Lægemiddelstyrelsen	0	1	2	0	3
National Videnskabetisk Komité	0	0	1	0	1
Statens Serum Institut	0	0	1	0	1
Styrelsen for Patientklager	0	9	35	1	45
Styrelsen for Patientsikkerhed	1	2	14	4	21
Sundhedsdatastyrelsen	0	0	2	0	2
Sundhedsstyrelsen	0	1	6	0	7
Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn	0	5	12	0	17
I alt	1	35	95	6	137

Afsluttede sager i 2018 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	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.			
Transport-, Bygnings- og Boligministeriet					
Departementet	2	4	18	2	26
DSB	0	0	3	1	4
Færdselsstyrelsen	0	2	8	2	12
Haverikommissionen for Civil Luftfart og Jernbane	0	0	1	0	1
Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen	0	3	16	2	21
Vejdirektoratet	0	2	9	1	12
I alt	2	11	55	8	76
Uddannelses- og Forskningsministeriet					
Departementet	2	1	2	0	5
Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger	0	3	4	0	7
Styrelsen for Forskning og Uddannelse	0	2	5	0	7
Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte	0	2	15	1	18
Uddannelsesinstitutioner	1	1	24	2	28
I alt	3	9	50	3	65
Udenrigsministeriet					
Departementet	0	3	12	1	16
Danish Fellowship Centre	0	0	1	0	1
Danske repræsentationer i udlandet	0	0	1	1	2
Fiskeristyrelsen	0	0	1	0	1
I alt	0	3	15	2	20

Afsluttede sager i 2018 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	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.			
Udlændinge- og Integrationsministeriet					
Departementet	4	5	36	29	74
Styrelsen for International Rekruttering og Integration	0	0	8	0	8
Udlændingenævnet	0	13	16	8	37
Udlændingestyrelsen	0	4	28	4	36
I alt	4	22	88	41	155
Undervisningsministeriet					
Departementet	0	4	2	0	6
Klagenævnet for Specialundervisning	0	3	3	2	8
Styrelsen for Undervisning og Kvalitet	0	4	13	0	17
Undervisningssteder	0	0	1	1	2
I alt	0	11	19	3	33
Økonomi- og Indenrigsministeriet					
Departementet	0	5	17	9	31
Ankestyrelsen ²	4	173	341	57	575
Danmarks Statistik	0	0	2	0	2
Finansieringsudvalget	0	0	3	0	3
Tilsynet med kommuner og regioner (Ankestyrelsen)	1	7	10	4	22
I alt	5	185	373	70	633
Statslige myndigheder mv., i alt	76	545	1.604	273	2.498

2) Sager, hvor den hovedansvarlige myndighed var et af de nævn, som Ankestyrelsen yder sekretariatsbistand til, indgår ikke i tallene.

Afsluttede sager i 2018 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	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. (omfattet af ombudsmandens kompetence)					
Kommuner	25	76	1.068	170	1.339
Regioner	9	8	67	19	103
Kommunale eller regionale fællesskaber	0	0	3	0	3
Særlige kommunale eller regionale enheder	1	1	4	3	9
I alt	35	85	1.142	192	1.454
C. Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence³					
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence	10	13	123	14	160
I alt	10	13	123	14	160
D. Myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt					
Statslige myndigheder mv., i alt (A)	76	545	1.604	273	2.498
Kommunale og regionale myndigheder mv., i alt (B)	35	85	1.142	192	1.454
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt (C)	10	13	123	14	160
I alt	121	643	2.869	479	4.112

3) 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 2018 beslutning efter ombudsmandslovens § 7, stk. 4, om, at Freja Ejendomme A/S skulle være omfattet af ombudsmandens virksomhed, i samme omfang som selskabet er omfattet af reglerne i offentlighedsloven.

Afsluttede sager i 2018 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	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.			
E. Institutioner mv. uden for ombudsmandens kompetence					
1. Domstole mv., jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 2	0	0	0	89	89
2. Tvistnævn, jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 3	0	0	0	18	18
3. Andre institutioner, selskaber, virksomheder og personer uden for ombudsmandens kompetence	0	0	24	287	311
I alt	0	0	24	394	418
F. Sager, som ikke angik bestemte institutioner mv.					
	0	0	393	32	425
Året i alt (A-F total)	121	643	3.286	905	4.955

Sagsbehandlingstid

Sagstyper og udfald		Gennemsnitlig sagsbehandlingstid ¹	Mål og resultater
Klagesager og egen driftundersøgelser	Undersøgelsessager	5,7 måneder	Afsluttet inden for 6 måneder Mål: 70 % Resultat: 64 %
			Afsluttet inden for 12 måneder Mål: 90 % Resultat: 90 %
	– heraf offentligheds-sager ²	45 arbejdsdage (fra modenhedsdato)	Undersøgte offentligheds-sager afsluttet inden for 20 arbejdsdage fra modenhedsdato Mål: 45 % Resultat: 35 %
			Undersøgte offentligheds-sager afsluttet inden for 40 arbejdsdage fra modenhedsdato Mål: 90 % Resultat: 57 %
	Anden form for behandling og hjælp til borgerne samt afvisninger af formelle grunde	1,5 måneder	Afsluttet inden for 3 måneder Mål: 90 % Resultat: 82 %
			Afsluttet inden for 6 måneder Mål: 98 % Resultat: 94 %
Tilsynssager ³		4,6 måneder (fra tilsynsbesøget)	Afsluttet inden for 6 måneder efter tilsynsbesøget Mål: 80 % Resultat: 73 %

- 1) Sagsbehandlingstiden regnes i *kalenderdage*, bortset fra i offentligheds-sager. Her regnes sagsbehandlingstiden – som i offentlighedsloven – i *arbejdsdage*. Ved modenhedsdato forstås den dato, hvor sagen efter indhentelse af oplysninger og udtalelser fra borgeren og myndighederne var klar til afsluttende behandling.
- 2) Omfatter klagesager vedrørende aktindsigt efter offentlighedsloven, miljøoplysningsloven, retsplejeloven mv. med undtagelse af sager om partsaktindsigt og egenaces (anmodninger om indsigt i oplysninger om de pågældende selv). I 2019 oprettes hos ombudsmanden et særligt kontor til behandling af offentligheds-sager, bl.a. med sigte på at styrke området og nedbringe sagsbehandlingstiden i disse sager.
- 3) Tilsynssager omfatter afsluttede sager om gennemførte tilsyn på børne- og voksenområdet, tilgængelighedstilsyn på handicapområdet og tilsyn med tvangsudsendelser af udlændinge. Se side 34-62 om ombudsmandens tilsynsvirksomhed.

Øvrigt

I 2018 erklærede ombudsmanden sig **inhabil** i syv sager. Folketingets Retsudvalg overdrog til landsdommer Henrik Bloch Andersen at behandle disse sager. Ombudsmandens kontor ydede sekretariatsbistand ved behandlingen af sagerne.

Færøernes Lagting overdrog ikke nogen sager til Folketingets Ombudsmand som **sætteombudsmand** for Lagtingets Ombudsmand i 2018. Inatsisartut (det grønlandske parlament) overdrog seks sager til ombudsmanden som sætteombudsmand for Ombudsmanden for Inatsisartut.



Regnskab 2018

Ombudsmandens almindelige virksomhed

	Kroner
Indtægter	
Indtægter	2.000
Indtægter i alt	2.000
Udgifter	
Løn og pension	64.368.000
Husleje	4.573.000
Personale og organisation, herunder personalelevlfærd	602.000
Efteruddannelse	1.013.000
Bøger og bibliotek	161.000
Faglige databaser	1.274.000
Aviser og tidsskrifter	246.000
Formidling og kommunikation	872.000
IT-systemer – drift og udvikling	2.357.000
IT-udstyr	229.000
Telefoni og bredbånd	994.000
Reparation og vedligeholdelse af lokaler	1.101.000
Møbler og inventar	649.000
Rengøring, vask og renovation	236.000
El og varme	447.000
Øvrige lokaleudgifter	259.000
Rejser	310.000
Repræsentation og bespisning	102.000
AUB-bidrag	321.000
Kontorhold	170.000
Porto	48.000
Andre varer og tjenester	1.693.000
Udgifter i alt	82.025.000
Udgifter i alt, netto	82.023.000
Bevilling på finansloven	84.700.000
Årets resultat	2.677.000

Pension til tjenestemænd

	Kroner
Indtægter	3.381.000
Udgifter	2.213.000
Årets resultat	1.168.000

Samarbejdsaftale med Udenrigsministeriet

	Kroner
Indtægter	1.492.000
Udgifter	1.492.000
Årets resultat	0

Samarbejdsprojekt med Kina

	Kroner
Indtægter	839.000
Udgifter	839.000
Årets resultat	0

**16/02658 og 17/03093**

"Det kan ikke passe, at mit landbrug ikke betragtes som en erhvervsejendom!"

Det var en landmands reaktion, da han ikke kunne få fradrag i vandafledningsbidraget for den vandmængde, han brugte til sin mindre kødkvægsbesætning.

Ombudsmanden sendte klagen fra landmanden videre til Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet, så ministeriet kunne udtale sig om, hvad man forstod ved begrebet "erhvervsejendomme" i spildevandsbetalingsloven. Landmanden fik nu en grundig vejledning om begrebet fra Energistyrelsen – og sagen endte med, at han fik det fradrag, som han mente, han havde krav på.

I visse tilfælde vælger ombudsmanden i første omgang at sende en klage videre til det ministerium, som sagen hører under. På den måde får ministeriet lejlighed til at udtale sig generelt om forståelsen af ministeriets egne regler. Dette skridt kan være nok til at føre til en løsning for den enkelte borger.

**18/04977**

"En lille hund myrder endnu mindre hund", skrev en mand i sin klage over politiets efterforskning af angrebet på hans hund, som var blevet skambidt.

Politiet havde taget fat på at undersøge sagen, men besluttet at stoppe efterforskningen. Det var hundens ejer utilfreds med, da sagen dermed ikke blev opklaret. Han klagede derfor over politiets afgørelse til statsadvokaten.

Statsadvokaten havde truffet afgørelse i sagen i juni 2017, men først i november 2018 modtog ombudsmanden en klage fra hundens ejer. Der gælder en frist på et år for at klage til ombudsmanden. Da fristen i dette tilfælde ikke var overholdt, afviste ombudsmanden at behandle sagen.

I 2018 afviste ombudsmanden 119 klager, alene fordi de var indgivet mere end et år efter det, som klagen handlede om.

**18/02305**

En kvindelig pensionist havde for stor en formue til, at hun kunne få helbrestillæg. I afslaget på tillægget havde kommunen også oplyst kvinden om, hvad der stod på hendes mands konto.

At kommunen skulle vide, hvad der stod på mandens konto, for at vurdere, om hans kone kunne få helbrestillæg, var til at forstå. Men det undrede manden, at kommunen videregav den slags oplysninger. I klagen til ombudsmanden skrev han: "Banken betragter sådanne oplysninger som meget fortrolige, i modsætning til kommunen, og vil ikke oplyse min kone om disse forhold".

Ombudsmanden sendte klagen videre til kommunen, så kommunen selv kunne svare manden på, hvilke regler der gav kommunen ret til at videregive oplysninger om, hvad der stod på hans bankkonto. Ombudsmanden vejledte også manden om, at han kunne klage til Datatilsynet.

Efter praksis tager ombudsmanden normalt ikke stilling til forhold, som myndigheden ikke selv har haft lejlighed til at tage stilling til.

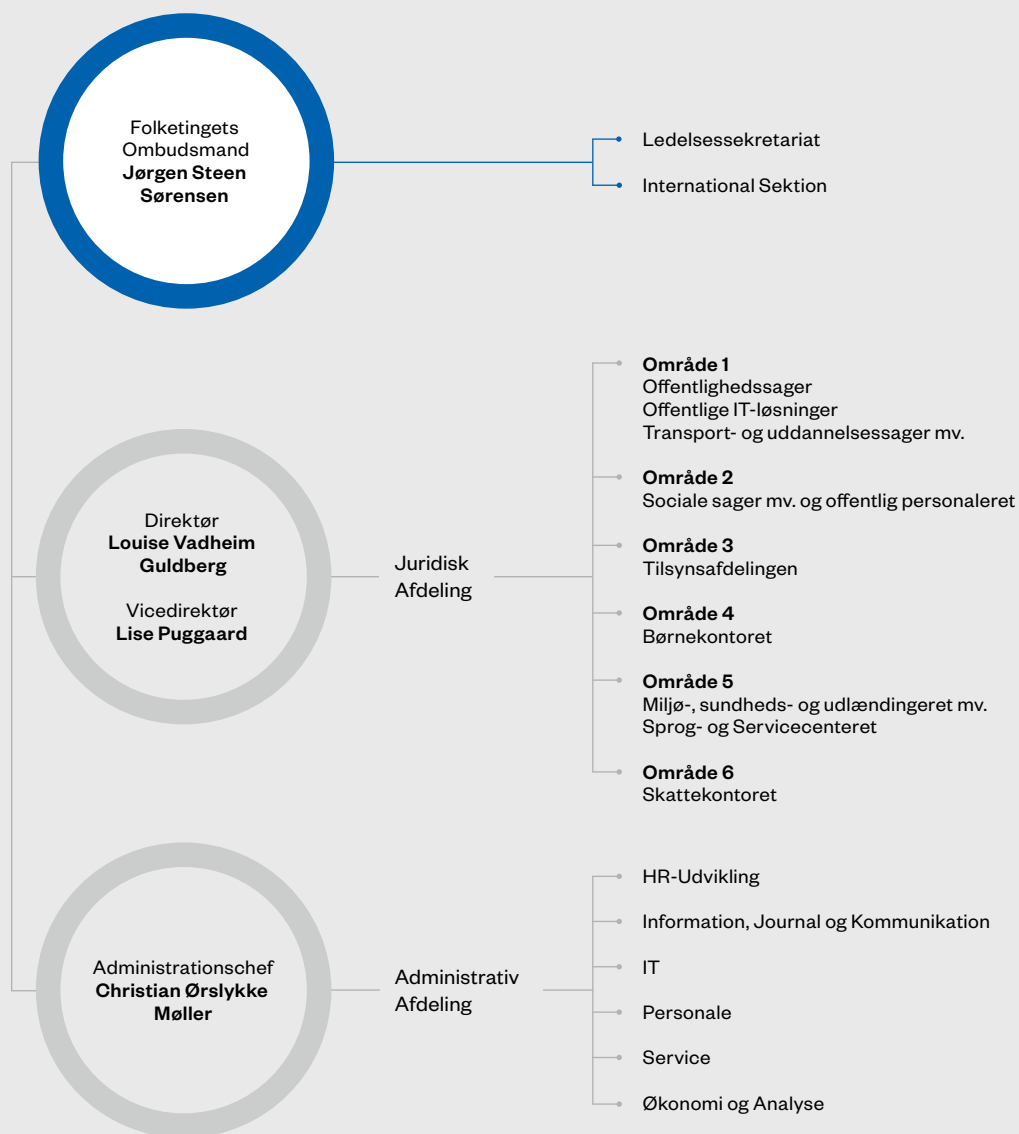


Organisation

Pr. 31. december 2018

Direktion

Afdelinger



Direktion





Ledelsessekretariat og International Sektion





Område 1





Område 2





Område 3





Område 4





Område 5





Område 6





Administrativ Afdeling





Medarbejdere og arbejdsområder pr. 31. december 2018

Direktion

Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen

Direktør Louise Vadheim Guldborg

Vicedirektør Lise Puggaard

Administrationschef Christian Ørslykke Møller

Ledelsessekretariat

Kommitteret Jens Møller

Kommitteret Kaj Larsen

Kommunikationskonsulent Jacob Berner Moe

Ledelseskoordinator Anne Djurhuus

Kontorfuldmægtig Jannie Svendsen

International Sektion

Chefkonsulent Klavs Kinnerup Hede

Specialkonsulent Christian Ougaard

Område 1

Offentlighedssager

Offentlige IT-løsninger

Transport- og uddannelsessager mv.

Områdechef Kirsten Talevski

Souschef Jacob Christian Gaardhøje

Souschef Kristine Holst Hedegaard

Specialkonsulent Janne Lundin Vadmand

Specialkonsulent Sofie Hedegaard Larsen

Fuldmægtig Anna Stamhus Thommesen

Fuldmægtig Lene Levin Rybtke

Fuldmægtig Mai Vestergaard

Fuldmægtig Marta Warburg

Fuldmægtig Rune Werner Christensen

Fuldmægtig Stine Harkov Hansen

Fuldmægtig Tina Andersen

Studertermedhjælper Emma Brøndal Grünfeld

Centrale arbejdsområder

- Offentlighedssager
- Markeds- og forbrugerforhold, selskaber mv.
- Valg, personregistrering, våben, pas, procesbevilninger mv.
- Transport, kommunikation, veje, færdsel mv.
- Uddannelse og forskning
- Kirke og kultur
- Offentlige IT-løsninger

Område 2

Sociale sager mv. og offentlig personaleret

Områdechef Karsten Loiborg

Souschef Camilla Bang

Souschef Linette Granau Winther

Souschef Pi Lundbøl Stick

Chefkonsulent Bente Mundt

Specialkonsulent Mette Ravn Jacobsen

Fuldmægtig Dennis Toft Sørensen

Fuldmægtig Kirsten Broundal

Fuldmægtig Mai Gori

Fuldmægtig Marie Helqvist

Fuldmægtig Mette Kildegaard Hansen

Studertermedhjælper Frederik Sindberg Walther

Studertermedhjælper Sara Lysemose Sørensen

Centrale arbejdsområder

- Social- og arbejdsmarkedsret
- Offentlig personaleret

Område 3

Tilsynsafdelingen

Afdelingschef Morten Engberg

Souschef Erik Dorph Sørensen

Souschef Stine Marum

Specialkonsulent Ulla Birgitte Frederiksen

Fuldmægtig Hanne Nørgård

Fuldmægtig Katrine Rosenkrantz de Lassen

Fuldmægtig Marie Nyborg Kvist

Fuldmægtig Morten Bech Lorentzen

Fuldmægtig Nina Mølgaard Ringsted

Fuldmægtig Rikke Malkov-Hansen

Handicapkonsulent Jens Petersen

Handicapkonsulent Torben Olesen

Overassistent Jeanette Hansen

Studertermedhjælper Emilie Egevang

Studertermedhjælper Signe Worsøe Larsen

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

- Fængsler
- Arresthuse
- Kriminalforsorgens pensioner
- 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
- Politi og straffesager
- Psykiatri
- Sociale institutioner

Område 4

Børnekontoret

Områdechef Susanne Veiga
 Souschef Ann Thagård Gregersen
 Souschef Christina Ladefoged
 Specialkonsulent Rikke Ilona Ipsen
 Børnesagkyndig Irene Rønn Lind
 Fuldmægtig Ida Wiegand Justesen
 Fuldmægtig Pernille Helsted
 Fuldmægtig Peter Kersting
 Fuldmægtig Sabine Heestermans Svendsen
 Fuldmægtig Signe Nelson
 Fuldmægtig Yasaman Mesri
 Studentermedhjælper Ida Alberte Chur Rasmussen
 Studentermedhjælper Morten Pilgaard Pedersen

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

- Sociale institutioner og private opholdssteder for døgnanbragte børn
- Plejefamilier
- Skoler, herunder privatskoler
- Asylcentre
- Børneafdelinger på hospitaler og børnepsykiatriske afdelinger
- Daginstitutioner

Børnekontoret behandler især konkrete sager om:

- Hjælpeforanstaltninger for børn og unge
- Sociale serviceydelse til børn
- Familieret (samvær mv., bidrag og adoption)
- Folke-, efter- og friskoler
- Børneinstitutioner
- Andre sager, der særligt vedrører børns rettigheder

Område 5

Miljø-, sundheds- og udlændingeret mv. Sprog- og Servicecenteret

Fungerende områdechef Vibeke Lundmark
 Souschef Karina Sanderhoff
 Fuldmægtig Camilla Schroll
 Fuldmægtig Christine Hagelund Petersen
 Fuldmægtig Lucienne Josephine Lokjær Bak
 Fuldmægtig Morten Juul Gjernundbo
 Fuldmægtig Sverre Kjeldgaard Johansen
 Studentermedhjælper Ditte Hector Degner

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

Sprog- og Servicecenteret

Souschef Karina Sanderhoff
 Kontorfuldmægtig Gurli Søndergaard
 Kontorfuldmægtig Lisbeth Nielsen
 Kontorfuldmægtig Marianne Anora Kramath Jensen

Centrale arbejdsområder

- Produktionstal
- Oversættelse
- Korrektur
- Bekræftelsesbreve og andre mindre sagsekspeditioner
- Orienteringssager
- Kontakt til eksterne oversættere

Område 6

Skattekontoret

Områdechef Johannes Martin Fenger
 Områdechef Lisbeth Adserballe
 Souschef Inge Birgitte Møberg
 Souschef Jørgen Hejstvig-Larsen
 Specialkonsulent Elizabeth Bøggild Monrad
 Specialkonsulent Michael Gasbjerg Thuesen
 Specialkonsulent Uffe Habekost Sørensen
 Fuldmægtig Anne Djurhuus
 Fuldmægtig Marianne Halkjær Ebbesen

Fuldmægtig Marjanne Kalsbeek
Fuldmægtig Marte Volckmar Kaasa
Fuldmægtig Martin Dyhl-Polk
Ekstern konsulent, professor, dr.jur. Jan Pedersen,
Aarhus Universitet
Studentermehhjælper Jimmi Hilkeb

Centrale arbejdsområder

- Skatter
- Afgifter, moms mv.
- Opkrævning, inddrivelse mv.
- Myndighedsguiden

Administrativ Afdeling

Centrale arbejdsområder

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

Administrationschef Christian Ørslykke Møller

HR-Udvikling

HR- og udviklingschef Lisbeth Kongshaug
Kontorfuldmægtig Jannie Svendsen

Information, Journal og Kommunikation

Informationskonsulent Karen Nedergaard
Kommunikationsmedarbejder Julie Gjerrild Jensen
Referent Eva Jørgensen

Overassistent Birgit Kehlet-Hansen
Overassistent Carsten Christiansen
Overassistent Denise Schärfe
Overassistent Harriet Lindegaard Hansen
Overassistent Julie Mie Lauridsen

IT

IT-administrator Seyit Ahmet Özkan
IT-driftsmedarbejder Uffe Larsen
IT-studentermehhjælper Kevin Pedersen

Personale

Specialkonsulent Mette Vestentoft
Kontorfuldmægtig Lone Gundersen
Kontorfuldmægtig Neel Aggestrup
Overassistent Stine Holst Gamain-Nørgaard

Service

Serviceleder Jeanette Schultz
Receptionist Lisbet Pedersen
Driftsmedarbejder Flemming Wind Lystrup
Driftsmedarbejder Niels Clemmensen
Husbetjent Annitta Lundahl
Husbetjent Charlotte Jørgensen
Husbetjent David Jensen
Husbetjent Kirsten Morell
Husbetjent Suphaporn Nielsen

Økonomi og Analyse

Controller Torben Frimer-Larsen
Serviceleder Jeanette Schultz
Studentermehhjælper Mathias Brix

Den offentlige sektor set gennem linsen

”Den offentlige sektor” er en abstrakt størrelse. Hvordan ser den offentlige sektor egentlig ud? I hvert års beretning giver vi en fotograf frie hænder til at komme med sit bud.

Nils Lund Pedersen (født 1968) har været freelance fotojournalist de sidste 20 år. Han er uddannet i Aarhus og har boet og arbejdet i København og Odense, og som noget helt nyt har han nu base i Maribo. Han har lavet og medvirket til flere bøger, bl.a. ”Fyn – Mennesker og steder” og ”Punkt 636”, en billedbog om kommunalreformen. Desuden var han dommer i Årets Pressefoto 2011/2012.

Nils Lund Pedersen: ”Det offentlige er overalt. Det gennemsyrrer vores liv. Ikke som noget uhyggeligt, men som et allestedsnærværende sikkerhedsnet, bygget op gennem mange års velfærdsstat. Det findes i de største byer og i de mindste flækker. Og holder hånden under os.

Jeg har med udgangspunkt i mit nye lokalområde i Maribo på Lolland fundet hjørner af det offentlige, hvor en hånd hjælper, sikrer, beskytter og kontrollerer vores fælles samfund og det enkelte individ.

Jeg har gjort en dyd ud af at søge væk fra kontorerne for at finde mere spændende visuelle udtryk. Men også for at vise mangfoldigheden i de offentlige hænder, der arbejder i det store fællesskabs interesse.”

