



# Folketingets Ombudsmands beretning

**2017**






## TIL FOLKETINGET

I overensstemmelse med ombudsmandslovens § 11, stk. 1 og 2, (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013) afgiver jeg hermed beretning for 2017.

*København, marts 2018*



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](mailto:distribution@rosendahls.dk)

Beretningen kan hentes på [ombudsmanden.dk](http://ombudsmanden.dk)

Oplag: 2.300 eksemplarer  
Sat med Adobe Caslon Pro/Scene Std/Gotham  
Trykt hos Rosendahls a/s, København  
Printed in Denmark 2018

Grafisk design  
Conduce

Fotografer  
Jasper Carlberg  
Jakob Dall

ISSN 1902-0120

# INDHOLDSFORTEGNELSE

2017 i ombudsmandsinstitutionen Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen	6
Nyt skattekontor går efter systemfejl Direktør Louise Vadheim Guldborg og chefkonsulent Lise Puggaard	12
Det har konsekvenser at vejlede borgerne forkert Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen	22
Der skal være sikkert på socialpsykiatriske botilbud – også for beboerne Souschef Erik Dorph Sørensen og fuldmægtig Katrine Rosenkrantz de Lasson	30
Fakta om tilsyn	36
<b>ÅRET KORT</b>	<hr/>
Udvalgte ombudsmandsudtalelser	75
Nyheder offentliggjort i 2017	83
Året i tal	93
Regnskab 2017	107
Organisation	113

# 2017 | OMBUDSMANDS- INSTITUTIONEN

---



Jørgen Steen Sørensen  
Folketingets Ombudsmand

I efteråret 2017 lancerede vi på [ombudsmanden.dk](http://ombudsmanden.dk) vores nye Myndigheds-  
guide, hvor vi vejleder myndighederne om praktisk vigtige forvaltningsretlige  
spørgsmål. Guiden er udtryk for, at vi gerne vil være fremadrettede og fore-  
byggende over for myndighederne. Til gavn for borgernes retssikkerhed.

Også i de enkelte sager, som vi behandler, bør vi have fokus på det konstruk-  
tive. Det har bl.a. konsekvenser for, hvordan vi taler til myndighederne.

Efter ombudsmandsloven kan ombudsmanden ”fremsætte kritik, afgive hen-  
stillinger samt i øvrigt fremsætte sin opfattelse af en sag”. Og det har historisk  
været sådan, at ombudsmanden – ud over at udtale sin opfattelse og eventuelt  
afgive henstilling i sagen – ofte har formuleret sig udtrykkeligt kritisk over  
for myndighederne. F.eks. ved at betegne deres handlemåde som ”beklagelig”,  
”kritisabel”, ”uacceptabel” eller lignende.

Det er et vigtigt institutionspolitisk spørgsmål, hvilken linje der lægges i  
”kritik-retorikken”. Vi har derfor løbende arbejdet med det.

Ombudsmanden skal med lovens ord bedømme, om myndighederne ”hand-  
ler i strid med gældende ret eller på anden måde gør sig skyldige i fejl eller  
forsømmelser”. Ombudsmandens mål kan imidlertid aldrig i sig selv være at  
finde fejl og forsømmelser. Det må være at sørge for løsninger. At bidrage til,  
at myndighederne ved, hvad de skal gøre anderledes næste gang.

Efter min opfattelse må det centrale i de fleste ombudsmandssager derfor  
være spørgsmål som disse: Er der gået noget galt i sagen? Hvis ja, hvad er det?

Sagsbehandlingen? Lovfortolkningen? Sagsbehandlingstiden? Er det et enkeltstående kiks, eller er det en systemfejl? Og vigtigst: Hvordan kan der rettes op, konkret og generelt?

Er det herudover nødvendigt eller hensigtsmæssigt også at give myndigheden ”karakter”? Efter min opfattelse ganske ofte nej.

For det første er det generelt set næppe særligt adfærdsregulerende. Danske myndigheder er ikke primært motiveret af frygt for at blive skældt ud af ombudsmanden. De er motiveret af et ønske om at gøre arbejdet rigtigt.

For det andet kan det i en række tilfælde være urimeligt over for myndighederne. Mange sager drejer sig f.eks. om tvivlsomme fortolkningsspørgsmål, og undertiden må ombudsmanden sætte sin retsopfattelse igennem, selv om myndighedernes opfattelse også kan have noget for sig. I de tilfælde vil det være ude af proportioner for myndighederne, hvis de også skal have egentlig kritik.

For det tredje – og ikke mindst – bør man som ombudsmand være påpasselig med, at der ikke går inflation i kritikken. Det er nemlig meget vigtigt, at kritik bliver følt og mærket i de tilfælde, hvor der virkelig er grund til den. Også for de berørte borgeres følelse af oprejsning.

Efter min opfattelse står ombudsmandsinstitutionen sig derfor ved at udvise skønsomhed i sin retorik<sup>1</sup>.

Hvis man går de ombudsmandssager fra 2017 igennem, der er offentliggjort på [ombudsmanden.dk](http://ombudsmanden.dk) og i Retsinformation, vil man da også se et bredt udsnit – både hvad angår myndigheder, temaer og kritikgrad.

Mange sager drejede sig om vanskelige retsspørgsmål og blev løst helt uddramatisk. Det kunne f.eks. være fortolkning af miljøoplysningsloven (FOB 2017-28 og 2017-29), grænser for offentligt ansattes modtagelse af invitationer til kulturelle arrangementer (FOB 2017-2) og hjemmelsgrundlaget for NemID (FOB 2017-19).

1) Det er vigtigt at understrege, at det anførte netop vedrører retorikken over for myndighederne, og ikke hvor ofte ombudsmanden f.eks. erklærer sig uenig med myndigheden og henstiller, at den pågældende sag genoptages, eller lignende. Om dette spørgsmål henvises til side 95.



Også i 2017 var der imidlertid sager med så alvorlige fejl, at kritikken måtte være hård. Det gjaldt f.eks. sagen om tvangsadskillelse af unge asylpar (FOB 2017-10), hvor udlændinge- og integrationsministerens meget omtalte instruks af 10. februar 2016 måtte karakteriseres som "ulovlig" og ministeriets samlede fremgangsmåde som "meget risikabel i forhold til ministeriets grundlæggende pligt til sikring af lovlige administration på området".

Men også her var det fremadrettet vigtige at sikre, at der blev rettet op. Det lykkedes heldigvis.

God fornøjelse med beretningen.



Jørgen Steen Sørensen



#### SAG NR. 17/00766

Rockere og bandemedlemmer kan normalt ikke få udgang fra kriminalforsorgens institutioner eller blive prøveløsladt, hvis der er en voldelig konflikt i rocker- eller bandemiljøet. En advokat skrev til ombudsmanden og spurgte generelt, om det var lovligt, at kriminalforsorgen baserede sine afgørelser over for bandemedlemmer mfl. på politiets vurdering af, om der var en voldelig konflikt i rocker- eller bandemiljøet.

Ombudsmanden kunne ikke tage stilling til advokatens generelle spørgsmål, da ombudsmanden ikke på den måde giver generelle juridiske svar, hvis det ikke sker i sammenhæng med en sag, som han behandler. Han bad derfor advokaten om at vende tilbage, hvis nogle af advokatens klienter ønskede at klage over konkrete afgørelser.

**Ombudsmanden modtager jævnligt klager fra indsatte i kriminalforsorgens institutioner - både over egentlige afgørelser, som de indsatte har modtaget, men også vedrørende mere dagligdags forhold i institutionerne, som f.eks. vareudbuddet hos købmanden, besøgstider, ventetid ved cellekald eller betjentenes tone over for de indsatte.**

#### SAG NR. 17/02224

En mand klagede over, at hverken politiet eller SKAT ville gribe ind over for en person, som havde en bil med svenske nummerplader. Manden mente, at personen havde fast bopæl tæt på hans bolig (i Danmark), og at der var tale om systematisk svindel.

Politiet havde henvist manden til at gå til SKAT med sagen, men manden havde ikke fået svar på sine henvendelser til SKAT.

Ombudsmanden sendte klagen til SKAT, så den kunne blive behandlet efter SKATs interne retningslinjer for behandling af klager over sagsbehandlingen.

**Ombudsmanden kan ikke behandle klager, som en anden myndighed kan tage stilling til. Det gælder i praksis også i de tilfælde, hvor der er etableret en intern klagemulighed - altså en mulighed for at få klagen behandlet af den myndighed, der bliver klaget over.**

#### SAG NR. 17/00148

Slidgigt i knæet betød, at en malersvend måtte sygemelde sig. Efter nogen tid vurderede kommunen, at han ikke kunne få forlænget sine sygedagpenge: Det var ikke oplyst, om der var en sikker prognose for, at malersvenden kunne komme i arbejde inden for den periode, som loven fastsatte - heller ikke selv om han havde fået tilbudt en knæoperation. Han måtte derfor gå på kontanthjælp. Ankestyrelsen var enig i kommunens afgørelse.

"Undskyld mig, men jeg skal bare ind og have et nyt knæ!", skrev malersvenden til ombudsmanden. Over for kommunen havde han bl.a. gjort gældende, at prognoserne efter knæoperationen var gode, og at han efter to til tre måneders genoptræning ville kunne raskmeldes.

Ombudsmanden sendte mandens klage videre til Ankestyrelsen og spurgte, om det kunne have haft betydning for afgørelsen, hvis myndighederne havde indhentet yderligere oplysninger om operationen fra hospitalet. Det førte til, at Ankestyrelsen genoptog sagen og vurderede, at kommunen ikke havde undersøgt prognosen for operationen godt nok. Kommunen skulle derfor se på sagen igen.

**En væsentlig del af ombudsmandens sager handler om social- og arbejdsmarkedsret - i 2017 gjaldt det cirka en tredjedel af de afsluttede sager.**



# NYT SKATTEKONTOR GÅR EFTER SYSTEMFEJL

---

Ombudsmandens Skattekontor går bl.a. efter at afdække og løse systemfejl hos skattemyndighederne. Ikke mindst ved selv at tage initiativ til generelle undersøgelser.



Louise Vadheim Guldberg  
Direktør



Lise Puggaard  
Chefkonsulent

Den 1. januar 2017 åbnede Ombudsmandens Skattekontor. Skattekontoret er – som et af mange initiativer fra Folketingets side – sat i verden for at styrke borgernes retssikkerhed og øge tilliden til skattesystemet. ”Retssikkerhed” og ”tillid” er store og betydningsfulde begreber, og hvordan er man som ombudsmandsinstitution bedst med til at understøtte disse store mål?

Det er et af de væsentlige spørgsmål, som Skattekontoret har arbejdet med i 2017.

Skattekontoret er et kontor på linje med alle andre i ombudsmandsinstitutionen og arbejder som udgangspunkt efter helt samme principper. Det betyder bl.a., at opgaven grundlæggende er at hjælpe den enkelte borger, der er kommet i klemme i systemet.

Det kan imidlertid gøres på flere måder, og ved oprettelsen af Skattekontoret havde det høj prioritet at sikre reel mulighed for, at kontoret kan rejse sager på eget initiativ og herunder gennemføre generelle undersøgelser af skattemyndighederne.

Det er efter vores opfattelse væsentligt, fordi vi mener, at nøglen til at gøre en forskel på skatteområdet i vidt omfang er at gå efter systemfejl – dvs. fejl, som ikke kun opstår i enkeltsager, men er udtryk for en mere systemisk eller generel brist i sagsbehandlingen og dermed en brist, som har betydning i en række sager eller for et helt sagsområde. F.eks. at en myndighed på et område anvender standardtekster, som ikke lever op til forvaltningslovens krav om begrundelse, eller at myndigheden ikke er opmærksom på, hvornår den træffer en afgørelse med deraf afledte rettigheder for borgerne. Og vi mener, at systemfejl bedst kan afdækkes ved generelle undersøgelser.

## NYE MULIGHEDER FOR GENERELLE UNDERSØGELSER

Det er ikke nyt, at ombudsmanden kan behandle skattesager. Det kunne ombudsmanden også før 1. januar 2017. Men med øgede ressourcer i et egentligt skattekontor er ombudsmandens kapacitet på området blevet markant styrket.

Den øgede kapacitet giver bedre mulighed for at behandle klager fra enkeltpersoner eller virksomheder. Fokus ved behandlingen af klagesagerne er ikke kun på at hjælpe den enkelte, men også på at opdage problemer, der har betydning ud over den enkelte sag. De konkrete klagesager kan derved være en god indgang til at opdage mere systemiske fejl.

Men det mest effektive redskab til at opdage og løse systemfejl er efter vores vurdering undersøgelser på eget initiativ – ikke mindst de mere generelle egen drift-undersøgelser, som nævnt ovenfor. I de generelle undersøgelser løftes konkrete problemstillinger op på et overordnet plan, f.eks. ved at ombudsmanden beder myndigheden om at forklare, hvordan den normalt håndterer en problemstilling, og altså redegøre for sin praksis på området.

### SKATTEKONTORET HOS OMBUDSMANDEN

- Skattekontoret er et af seks juridiske kontorer i ombudsmandsinstitutionen.
- Skattekontoret består af 11 jurister.
- Skattekontoret har til opgave at holde øje med, at SKAT og de øvrige skattemyndigheder respekterer lovgivningen og god forvaltningsskik.
- Som de øvrige juridiske kontorer hos ombudsmanden behandler Skattekontoret klager, tager sager op på eget initiativ og har mulighed for at gennemføre større undersøgelser af mere generelle problemstillinger.
- Det er en central opgave for Skattekontoret løbende at afrapportere sit arbejde – til læring for skattemyndighederne og andre interessenter.

Derved vil det bedre kunne afdækkes, om der er tale om enkeltstående fejl eller systemfejl, og undersøgelsesmetoden giver stor gennemslagskraft i forhold til sagsbehandlingen generelt hos myndighederne.

Desuden kan en sådan undersøgelse i høj grad have et fremadrettet fokus, ved at der peges på løsninger, og ved at myndigheden vejledes om, hvordan der kan rettes op.

Målet for Skattekontoret er nemlig ikke at udtale mest mulig kritik af myndighederne, men derimod konstruktivt at præge myndighederne til at blive bedre. En grundkerne i det arbejde er også, at vi lægger stor vægt på et respektfuldt forhold til de myndigheder, vi fører tilsyn med.

### SKATTEKONTORETS ARBEJDSFELT

I arbejdet med at fange systemfejl vil et naturligt fokus for en ombudsmandsinstitution være, om skattemyndighederne overholder de almindelige

forvaltningsretlige regler og principper – f.eks. om myndighederne har undersøgt en sag godt nok, eller om borgeren har fået en begrundelse, der er til at forstå. Der er tale om nogle helt grundlæggende spilleregler, som har til formål at beskytte borgernes retssikkerhed.

Det er derfor også navnlig sådanne spørgsmål og undersøgelser, som Skattekontoret i 2017 har prioriteret og også fremadrettet vil prioritere.

Det betyder dog ikke, at Skattekontoret ikke kan beskæftige sig med materielle skattespørgsmål – altså selve udfaldet af en skattesag – og sådanne spørgsmål har da også været emnet for behandlingen af flere sager i 2017.

## EKSTERNE AKTØRER KAN LEDE OS PÅ SPORET

En af de store opgaver for Skattekontoret er at finde ud af, hvordan man bedst kommer på sporet af systemfejl. Før man indleder en undersøgelse, må man i sagens natur have nogle fokuspunkter for overhovedet at vide, hvad man skal gå efter.

Nogle gange er det medieomtale, der leder ombudsmanden på sporet. Andre gange kan konkrete klagesager pege i retning af mere generelle problemstillinger.

Men også input fra eksterne aktører kan være særdeles nyttigt i den sammenhæng. Det har Skattekontoret flere gange erfaret.

Eksterne aktører – f.eks. fagudvalg for skatteadvokater og revisorer – har således i en række tilfælde peget på nogle i deres øjne problematiske forhold hos skattemyndighederne. Derved får Skattekontoret et indblik i, hvad disse aktører – der tilsammen har en massiv kontaktflade til skattemyndighederne og fra brugerside kender systemet godt – oplever som reelle retssikkerhedsmæssige problemstillinger.

## EKSTERNT INPUT OG GENERELLE UNDERSØGELSER

I nogle tilfælde vil input fra eksterne aktører i sig selv danne grundlag for en generel ombudsmandsundersøgelse.

Det var tilfældet, da Skattekontoret valgte at stille en række spørgsmål til SKAT om sagsbehandlingen i forbindelse med de såkaldte Panama Papers.

Her havde et skatteadvokatudvalg gjort ombudsmanden opmærksom på, at SKAT havde bedt personer og virksomheder, der er omtalt i Panama Papers, om en række oplysninger. Det kunne – afhængigt af de konkrete omstændigheder – være et problem i forhold til forbuddet mod selvinkriminering, der går ud på, at personer mv., som konkret er mistænkt for et strafbart forhold, ikke har pligt til at meddele oplysninger. Ombudsmanden mente, at det var vigtigt at få afklaret, om der var et problem, for retssikkerhed skal naturligvis også omfatte den, som måtte være under mistanke.

Og i et andet tilfælde, i sommeren 2017, bad Skattekontoret Landsskatteretten om fremover at registrere sager, hvor Landsskatteretten tager stilling til klagernes anmodninger om at afholde retsmøde. Det skete, bl.a. fordi skatteadvokater og revisorer havde udtrykt utilfredshed med Landsskatterettens praksis for at afskære retsmøder. Registreringen vil give ombudsmanden et grundlag for at vurdere, om der er en problemstilling at gå videre med.

Andre gange kan input fra eksterne aktører give Skattekontoret en viden, der er nyttig at have som baggrundsinformation – f.eks. i forbindelse med den løbende klagesagsbehandling, eller når ombudsmanden indhenter og gennemgår et antal sager hos myndighederne.

Det sidste var tilfældet i forbindelse med Skattekontorets undersøgelse af 30 klagesager hos SKAT og Landsskatteretten. Under gennemgangen af sagerne havde Skattekontoret bl.a. fokus på, om myndighederne havde forholdt sig tilstrækkeligt til de synspunkter, som parterne havde gjort gældende i sagerne – de såkaldte partsanbringender. En problemstilling, som de eksterne aktører havde peget på over for Skattekontoret.

## MØDET MELLEML BORGER OG SKATTEMYNDIGHED

Et udgangspunkt for Skattekontorets arbejde har også været at fokusere på selve mødet mellem borger og myndighed. Præmissen er, at retssikkerhed og tillid tager afsæt i netop dette møde.

De problemer, der af borgere og virksomheder kan opleves som væsentlige i den forbindelse, omfatter bl.a. myndighedernes sprogbrug og udtryksmåde, manglende overblik over en sags akter og – som nævnt ovenfor – manglende stillingtagen til de synspunkter, som parterne gør gældende.

Sådanne problemstillinger kan det imidlertid være vanskeligt at undersøge meget målrettet, hvis de ikke kan afgrænses til et nærmere angivet sagsom-



råde. Man kan f.eks. ikke meningsfuldt bede myndighederne om at udlevere et antal sager, hvor der har været problemer med sprogbrug eller journalisering mv.

Skattekontoret besluttede derfor i stedet at iværksætte den førnævnte undersøgelse af 30 sager hos SKAT og Landsskatteretten. De 30 sager blev udvalgt bredt på forskellige sagsområder.

Det stod fra begyndelsen klart, at vi ikke ville belyse eller undersøge enhver mulig fejl i de 30 sager, men derimod ønskede at udlede og beskrive mere generelle problemstillinger, som myndighederne med fordel kunne have fokus på fremadrettet.

Ombudsmanden ville med andre ord gerne fange systemfejl – herunder systemfejl, som opstår i mødet mellem borger og myndighed.

Som led i dette arbejde valgte vi særligt at koncentrere undersøgelsen om forhold, som kan siges at have betydning for dette møde og dermed for en god og tillidsfuld relation.

Det gav god mening. Både på grund af de forhold, som sagsgennemgangen afdækkede, og fordi der i vidt omfang viste sig at være et sammenfald mellem de afdækkede forhold og de problemstillinger, som Skattekontoret af bl.a. eksterne aktører og i klagesagsbehandlingen var blevet gjort opmærksom på som relevante problematikker i mødet mellem borger og myndighed.

Gennemgangen af de 30 sager har i øvrigt givet Skattekontoret et værdifuldt indblik i myndighedernes måde af arbejde på – som også er relevant som generel baggrundsinformation i Skattekontorets løbende behandling af klagesager og overvejelser om egen drift-initiativer.

## FORTSAT MÅLRETTET ARBEJDE MED EGEN DRIFT-INITIATIVER

Ved siden af den konkrete klagesagsbehandling vil Skattekontoret målrettet fortsætte og udvikle arbejdet med at gennemføre undersøgelser på eget initiativ. For vi tror på, at vi ved at afdække systemfejl gennem målrettede egen drift-undersøgelser reelt kan være med til at gøre en forskel.

### SÆRLIG SKATTESIDE PÅ OMBUDSMANDEN.DK

På ombudsmandens hjemmeside er der en særlig skatteside: [ombudsmanden.dk/skat](https://ombudsmanden.dk/skat).

På skattesiden offentliggøres afsluttede sager af generel interesse og en oversigt over igangværende undersøgelser på skatteområdet, som ombudsmanden selv har taget initiativ til.

Der er på [ombudsmanden.dk/skat](https://ombudsmanden.dk/skat) mulighed for at oprette et abonnement, så man modtager en e-mail, når der offentliggøres nye sager på skatteområdet.

Og så vil vi selvfølgelig løbende oplyse omverdenen om vores arbejde – til information og læring for skattemyndighederne og andre interessenter. For målet er i sidste ende at bidrage til at gøre myndighederne bedre.

Videndeling sker bl.a. gennem en særlig skatteside på ombudsmandens hjemmeside. Her offentliggør vi afsluttede sager af mere generel interesse og en oversigt over igangværende egen drift-undersøgelser på skatteområdet. Vi vil også fortsætte informationsudvekslingen med skattemyndigheder og andre interessenter på området.



#### SAG NR. 17/03833

Hvad skal det koste at købe sig fri af kommunens ret til at købe ens bolig tilbage? Skal beregningen ske efter den offentlige ejendomsvurdering eller på grundlag af en ejendomsmæglers vurdering?

En advokat klagede for en række boligejere i København over, at Borgerrepræsentationen i Københavns Kommune uden varsel havde ændret beregningsmetoden for en frikøbsordning for ejendomme med tilbagekøbsret. Kommunen henviste til, at den har pligt til at forvalte sine aktiver økonomisk forsvarligt. Dermed blev det dyrere for ejerne af de ca. 1.200 ejendomme i København, som kommunen har ret til at købe tilbage, at købe sig fri af tilbagekøbsretten.

Ombudsmanden ville ikke gå ind i beregningsspørgsmålet. Han skrev bl.a. til advokaten, at ombudsmanden skal respektere kommunalbestyrelsens ret til at fordele kommunens ressourcer.

**Det følger af ombudsmandsloven, at ombudsmanden skal tage hensyn til de særlige vilkår, som kommuner og regioner virker under, når han bedømmer deres forvaltning.**

#### SAG NR. 17/00122

Det trak ud med at få afgjort en 40-årig sømands arbejdsskadesag: Efter at sagen havde kørt i mere end tre år, fik sømanden at vide, at der ville gå yderligere to år, før han fik en afklaring. Sømanden skrev til ombudsmanden, at hans sag nu igen var havnet nederst i bunken. Arbejdsskaden havde kostet ham karrieren til søs, og ventetiden med at få afklaret erstatningen udsatte ham for yderligere psykisk og økonomisk pres.

Ombudsmanden sendte klagen videre til direktøren for Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og gjorde opmærksom på sømandens situation. Kort efter blev sømanden ringet op med besked om, at hans sag ville blive afgjort inden for en måned.

**Ombudsmanden behandler hvert år mange klager over myndighedernes sagsbehandlingstid (782 i 2017). Ofte videresender ombudsmanden klagen til myndigheden, dels for at gøre opmærksom på, at borgeren er utilfreds med den tid, der er gået, dels så myndigheden kan give borgeren en status på, hvornår der kan forventes et svar.**

#### SAG NR. 17/03166

Ombudsmanden fik en klage fra en forfatter, der havde fået afslag på aktindsigt hos Dansk BiblioteksCenter (DBC).

DBC havde forstået, at forfatteren ønskede aktindsigt i sin egen korrespondance med en lektør om en *tidligere* udgivelse – en korrespondance, som DBC ikke var i besiddelse af. Men faktisk ønskede forfatteren indsigt i DBC's korrespondance med en lektør om forfatterens *seneste* bog. Ombudsmanden sendte derfor klagen videre til DBC med en forklaring af misforståelsen. DBC gav derefter aktindsigt i materialet.

**Ombudsmanden behandler hvert år et stort antal klager over afslag fra myndigheder på aktindsigt. Nogle klager kommer fra borgere, som ønsker indsigt i en sag, hvor de selv er part eller mener, de er part. Andre kommer fra f.eks. journalister, der ønsker indsigt i dokumenter hos en myndighed som led i research.**



## DET HAR KONSEKVENSER AT VEJLEDE BORGERNE FORKERT

---

”Realudligning” lyder teknisk. Men det dækker over en vigtig problemstilling, når myndighederne kommer til at give borgerne forkert vejledning.



Jørgen Steen Sørensen  
Folketingets Ombudsmand

Offentlige myndigheder har stor indflydelse på borgernes liv. Myndighederne afgør, hvem der skal have social pension, opholdstilladelse, specialundervisning og meget andet. De gør det på årsplan i sager, der skal tælles i millioner.

Myndighedernes behandling af afgørelsessager er reguleret i bl.a. forvaltningsloven. Det er vigtigt for borgernes retssikkerhed, at der f.eks. er ret til aktindsigt, partshøring og begrundelse.

Men samspillet mellem myndighed og borger handler ikke kun om processen frem mod de egentlige afgørelser. Myndighederne har nemlig en helt generel pligt til at vejlede borgerne. Også selv om der ikke – eller ikke endnu – er en konkret sag, der skal afgøres.

Tænker man over det, er det klart, at myndighederne må have en almindelig vejledningspligt. Alternativet ville være, at f.eks. en person med handicap ikke kunne få råd hos kommunen om, hvilken hjælp han eller hun måske er berettiget til. Og under hvilke betingelser. Eller at en virksomhed ikke kunne få kommunens hjælp til at forstå, hvad den skal gøre for at undgå påbud efter miljølovgivningen. Sådan kan det naturligvis ikke være.

>>

## FORVALTNINGSLOVENS § 7, STK. 1

**S** En forvaltningsmyndighed skal i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

## EN VANSKELIG OPGAVE

For myndighederne kan opgaven med at vejlede borgerne imidlertid være vanskelig.

Når man som sagsbehandler sidder med en afgørelsessag, har man nogenlunde kontrol over situationen. Man kan partshøre. Man kan indhente oplysninger fra andre myndigheder. Man kan eftertjekke faktum og retsregler. Man kan (og skal) udsætte sagen, hvis man ikke mener, at den er tilstrækkeligt oplyst.

Anderledes, når borgerne søger vejledning. Her vil processen ofte være mere formløs, og sagen dårligere oplyst. Tit vil borgerne f.eks. henvende sig personligt eller telefonisk. Og ofte vil sagsbehandleren – hvis dagens øvrige opgaver også skal nås – være nødt til mere eller mindre at svare på stedet. Vel vidende, at svaret kan have stor betydning for borgeren og være bestemmende for, hvordan han eller hun handler.

## HVAD, HVIS DET GÅR GALT?

Et særligt spørgsmål er, hvad der sker, hvis myndighedernes vejledning viser sig at være forkert. Altså hvis myndighederne f.eks. er kommet til at give et urigtigt eller misvisende svar, så borgeren er kommet galt af sted. Hvis risiko er det?

Lad os først tage et eksempel fra en konkret sag, som vi behandlede i 2017. Og derefter se på, hvad konsekvenserne kan være.

En mand ringede tilbage i 2014 til Udlændingestyrelsen og spurgte, om det kunne få betydning for hans mulighed for tidsbegrænset opholdstilladelse, at hans samlever modtog kontanthjælp. Udlændingestyrelsen svarede, at det ikke havde betydning.

Men fordi samleveren fik kontanthjælp, fik manden automatisk udbetalt supplerende kontanthjælpsydelse. Det var en følge af de dagældende regler i aktivloven. Og efter udlændingeloven kunne man som udgangspunkt ikke få tidsbegrænset opholdstilladelse, hvis man inden for de seneste tre år havde modtaget offentlig hjælp efter bl.a. aktivloven. Udlændingestyrelsen gav derfor afslag.



Ombudsmanden udtalte, at Udlændingestyrelsens vejledning ikke levede op til kravene i forvaltningslovens § 7, stk. 1. Styrelsen havde ganske vist ikke pligt til at vejlede detaljeret om aktivloven, for loven hørte ikke under styrelsen. Men styrelsen burde have taget forbehold over for manden og henvist ham til at spørge f.eks. sin kommune om reglerne for kontanthjælp. (FOB 2017-30).

Hvad kan konsekvensen være af den slags fejl?

Der kan naturligvis blive tale om kritik fra ombudsmanden. I særlige tilfælde kan der også opstå spørgsmål om ansættelsesmæssige reaktioner. Og hvis borgeren har lidt økonomisk tab, kan erstatningsansvar efter omstændighederne blive relevant.

Men i sagen om Udlændingestyrelsen var manden forståeligt nok først og fremmest bare optaget af at få sin opholdstilladelse. Han ville gerne kunne blive varigt i Danmark.

## ”REALUDLIGNING”

Hvordan skal sådan et spørgsmål vurderes?

Man kan på den ene side sige, at det naturligvis er beklageligt, at Udlændingestyrelsen vejledte manden ukorrekt. Men lov er lov, og samleverens modtagelse af kontanthjælp udløste offentlig hjælp til manden, og det betød jo efter reglerne, at han ikke kunne få tidsubegrænset opholdstilladelse. Det kan en vejledningsfejl ikke ændre på.

Men man kan på den anden side også anlægge den betragtning, at hvis Udlændingestyrelsen havde vejledt manden korrekt, ville parret nok have indrettet sig efter det og f.eks. fået stoppet samleverens kontanthjælp. Så manden kunne få sin tidsubegrænsede opholdstilladelse. Er det i den situation ikke rimeligt, at styrelsen bærer risikoen for sin egen fejl og giver manden hans tiladelse?

Denne problemstilling omtales ofte lidt teknisk som et spørgsmål om ”realudligning”. Skal mellemværendet mellem borger og myndighed ”udlignes”, så borgeren stilles, som om myndighederne havde vejledt korrekt (og borgeren havde handlet i overensstemmelse med vejledningen)?

En velkendt og forholdsvis enkel variant af spørgsmålet er tilfælde, hvor myndighederne har vejledt forkert om frister. F.eks. om fristen for at klage over en afgørelse. Gælder der en fireugers klagefrist, men forklarer myndigheden, at fristen er på otte uger, må den normalt acceptere en klage inden for de otte uger.

Gælder en sådan realudkligning så også, når det kommer til selve resultatet i sagen? Sagen om Udlændingestyrelsen viser, at svaret kan være ja. I ombudsmandsinstitutionen mente vi, at udlændingemyndighederne burde se på sagen igen, og Udlændingestyrelsen gav herefter manden tidsubegrænset opholdstilladelse.

## TVIVL MÅ KOMME BORGEREN TIL GODE

Det kan måske lyde, som om sagen er et nybrud. Det er den ikke. Den bygger oven på en række tidligere sager, hvor resultatet også har været, at borgeren måtte stilles, som om myndighederne havde vejledt korrekt.

I en sag fra 2016 havde en dansk statsborger bosat sig i et andet EU-land, kort før han nåede folkepensionsalderen. Myndighederne vejledte ham ikke – som de efter reglerne skulle – om muligheden for at søge folkepension, selv om han havde oplyst sin adresse i udlandet. Han søgte derfor ikke folkepension fra det tidspunkt, hvor han efter loven havde mulighed for det.

Ombudsmanden henstillede til Ankestyrelsen at genoptage sagen og overveje, om manden burde have folkepension med tilbagevirkende kraft. (FOB 2016-24).

Men sagen om Udlændingestyrelsen er den seneste af sin slags, og den illustrerer en række af de spørgsmål, der kan opstå i disse sager. F.eks. hvordan man skal vurdere, hvad den berørte borger mon ville have gjort, hvis han eller hun var blevet vejledt korrekt. Det kan nogle gange være svært, for historien kender som bekendt aldrig sine alternativer. Og hvis man måtte lægge til grund, at parret under alle omstændigheder ville have valgt at fortsætte med samleverens kontanthjælp, skulle vejledningsfejlen naturligvis ikke føre til tidsubegrænset opholdstilladelse for manden.

Manden gjorde gældende, at han og hans samlever ville have fået stoppet samleverens kontanthjælp. Men udlændingemyndighederne mente ikke, at dette var sandsynliggjort.

I ombudsmandsinstitutionen konstaterede vi, at det i sagens natur ikke var muligt i dag – mere end tre år efter telefonsamtalen mellem manden og Udlændingestyrelsen – at fastslå, hvad han og hans samlever faktisk ville have gjort, hvis styrelsen havde vejledt ham korrekt.

Men problemet var opstået som følge af styrelsens fejl. Og derfor måtte tvivl – inden for rimelige rammer – komme manden til gode. Det stemmer med almindelige principper om såkaldt processuel skadevirkning, når myndighederne begår sagsbehandlingsfejl. Hvis en myndighed f.eks. ikke har overholdt sin notatpligt om en samtale med en borger, kan det komme myndigheden til skade, hvis der senere opstår tvivl om, hvad der egentlig blev sagt.

## BEDST AT GØRE DET RIGTIGT FØRSTE GANG

Som det er fremgået, kan der opstå vanskelige spørgsmål, når myndighederne kommer til at vejlede borgerne forkert. Meningen med artiklen har været at skærpe opmærksomheden om især de særlige principper om såkaldt realudligning. Og om, hvem tvivl skal komme til gode, når det skal vurderes, hvordan borgeren – hvis myndighederne havde vejledt korrekt – mon faktisk ville have handlet.

Der er givetvis spørgsmål om realudligning, som ikke er afklaret endnu. Det gælder bl.a., hvilken rolle det skal spille, hvis der er andre private parter i sagen med modstående interesser. Den slags spørgsmål må afklares i fremtidig praksis.

Men ét er sikkert: Sager bliver meget vanskeligere, når det først er gået galt. Det er bedst og billigst for myndighederne at gøre det rigtigt fra begyndelsen. Også når det gælder vejledningspligten.

*I vores nye Myndighedsguide på [ombudsmanden.dk](http://ombudsmanden.dk) har vi i overblik #5 sammenfattet de vigtigste spørgsmål, som myndighederne kommer ud for, når det drejer sig om vejledning af borgerne.*



#### SAG NR. 17/02084

En generel bekymring over, hvordan folkekirken bliver drevet, fik en mand til at skrive til ombudsmanden med forskellige forslag til driften, som bl.a. skulle være mere forretningsmæssig. Det fremgik af hans henvendelse, at han allerede havde skrevet med kirkeministeren og desuden fremlagt sine synspunkter for Folketingets Kirkeudvalg.

Ombudsmanden vejledte manden om, hvordan ombudsmanden arbejder, og om, at ombudsmanden især holder øje med, om de afgørelser, som myndighederne træffer over for borgerne, er rigtige. Det materiale, som manden havde sendt til ombudsmanden, gav ikke ombudsmanden grundlag for at foretage sig noget.

**Ombudsmanden afgør selv, om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse. Det følger af § 16, stk. 1, i ombudsmandsloven.**

#### SAG NR. 17/01103

En advokat klagede på vegne af en klient over, at Skatteankestyrelsen indtil videre havde brugt næsten fire år på at behandle en klagesag om godtgørelse af klientens sagsomkostninger.

Ombudsmanden sendte klagen til Skatteankestyrelsen den 17. marts 2017. Hvis styrelsen traf afgørelse inden 1. maj, skulle den ikke foretage sig mere. I modsat fald bad ombudsmanden om en udtalelse om sagsbehandlingstiden. Skatteankestyrelsen traf afgørelse den 25. april, og sagen blev derfor afsluttet, uden at ombudsmanden udtalte sig.

**Når det drejer sig om sagsbehandlingstid, beder ombudsmanden indimellem "betings" om en udtalelse – dvs., at myndigheden ikke skal bruge tid på at svare ombudsmanden, hvis en afgørelse er lige på trapperne.**

#### SAG NR. 17/01555

Er det rimeligt, at et barns indkomst har betydning for morens boligstøtte? Det spørgsmål rejste en 16-årig dreng over for ombudsmanden i en klage. Drengen mente, at reglerne på området forhindrede ham i at tjene sine egne penge og få noget erhvervs-erfaring.

Ombudsmanden skrev til den 16-årige, at han ikke kunne hjælpe ham med klagen, fordi ordningen fremgik af selve loven. Ombudsmanden sendte dog samtidig drengens klage videre til Beskæftigelsesministeriet, så ministeriet kunne blive bekendt med hans utilfredshed med lovgivningen.

Beskæftigelsesministeren skrev efterfølgende personligt til drengen, at regeringen netop havde foreslået at ændre boligstøttereglerne på netop det punkt, som drengen var utilfreds med.

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

#### SAG NR. 17/03731 OG 17/03735

To borgere klagede uafhængigt af hinanden over, at Danmarks Radio opkrævede moms af licensbetalinger. Det var blevet omtalt i pressen, at EU-Domstolen i en sag om tjekkisk radiolicens havde slået fast, at licensbetaling ikke var omfattet af momsreglerne. De to borgere mente derfor, at det også i Danmark var ulovligt at opkræve moms af licensbetaling, og at de og andre licensbetalere havde mange penge til gode.

Ombudsmanden henviste dem til at skrive til Danmarks Radio om de spørgsmål, de havde rejst i klagen. Samtidig gjorde ombudsmanden opmærksom på, at det fremgik af pressen, at der var flere licensbetalere, der overvejede at sagsøge Danmarks Radio – og at ombudsmanden i så fald ikke ville kunne behandle sagen.

**Ombudsmanden kan ikke behandle klager over domstolene. Derfor behandler han efter praksis heller ikke sager eller spørgsmål, der enten bliver eller forventes at blive behandlet ved domstolene.**



# DER SKAL VÆRE SIKKERT PÅ SOCIALPSYKIATRISKE BOTILBUD – OGSÅ FOR BEBOERNE

---

De seneste års tragiske sager om dødsfald, vold og trusler på landets botilbud har skærpet opmærksomheden på de ansattes sikkerhed. Men er der trygt og sikkert for den enkelte beboer? Det satte ombudsmanden sig for at undersøge ved sine tilsynsbesøg i 2017.



Erik Dorph Sørensen  
Souschef



Katrine Rosenkrantz de Lasson  
Fuldmægtig

En forårsdag i 2017 er vi et lille hold fra ombudsmanden, som er på tilsynsbesøg på et botilbud i udkanten af en dansk provinsby. Botilbuddet består af spredte huse, hvor beboerne har egen lejlighed og deler opholdsstue med køkken, fjernsyn og sofahjørne. Under rundvisningen i et af husene møder vi en stor mand med fuldskæg. Han står midt på gulvet i opholdsstuen og udstøder vrede råb. Vi er nødt til at gå ret tæt på manden for at kunne passere. Selv om vreden nok ikke er rettet mod os, virker han alligevel skræmmende på hele holdet.

Manden med fuldskægget hedder Ole, og vi har på forhånd læst om ham i det materiale, som vi altid beder om at få tilsendt inden et tilsynsbesøg. Her bliver han beskrevet som temperamentsfuld. Ole er 61 år og har boet på botilbuddet i snart tre år, fordi han har behov for omfattende støtte i dagligdagen. Han har et alkoholmisbrug, har mange registreringer for vold og trusler og har jævnligt været indlagt i psykiatrien igennem mange år. På den måde ligner Ole mange andre beboere på landets socialpsykiatriske botilbud. På Oles botilbud har alle beboere en psykiatrisk diagnose, og næsten en fjerdedel af beboerne har en dom til behandling.

>>

## OMBUDSMANDENS TILSYNSBESØG

- Tilsynsbesøg er en vigtig opgave for ombudsmanden. Ud over at behandle klager og selv tage sager op tager ombudsmanden således på omkring 50 tilsynsbesøg hvert år.
- Ombudsmandens tilsynshold besøger offentlige og private institutioner, især hvor mennesker er eller kan blive frihedsberøvet. Det kan f.eks. være fængsler, sociale institutioner og psykiatriske afdelinger.
- Formålet med tilsynsbesøgene 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.

## BEBOERNES SIKKERHED OVERSET

Ole er ikke selv interesseret i at tale med os, men hans medbeboere fortæller, at han indimellem kan have udbrud, hvor han råber højt, er truende og smadrer ting. Noget, som skaber utryghed. Beboeren Pia fortæller om en episode, hvor Ole gik amok i opholdsstuen og væltede ting ned af spisebordet. Det har gjort Pia bange for ham. Pia fortæller, at hun nu går ind på sit eget værelse og spiser, selv om hun egentlig hellere ville sidde i opholdsstuen sammen med de øvrige beboere.

Sidst på dagen taler vi med ledelsen, og vi giver en række anbefalinger på baggrund af det, som vi har set og hørt i løbet af dagen. Vi foreslår bl.a., at ledelsen udarbejder en politik om forebyggelse og håndtering af og opfølgning på vold, trusler og andre utryghedsskabende episoder – på samme måde, som man allerede har en voldspolitik for personalet. Ledelsen er enig i, at når man har en voldspolitik for de ansatte, bør man selvfølgelig også have en for beboerne.

Reaktionen er helt typisk for vores besøg på botilbud i 2017. På botilbuddene er der enighed om, at beboernes perspektiv kan være blevet overset i bestræbelserne på at højne sikkerheden for de ansatte.

Igennem de seneste år har der været en række tragiske dødsfald, hvor ansatte er blevet overfaldet af beboere på socialpsykiatriske botilbud rundt om i landet. Overfaldene har tiltrukket sig stor opmærksomhed. I kølvandet på debatten er der strammet op på de ansattes sikkerhed. I 2016 har Arbejdstilsynet f.eks. mange steder i socialpsykiatrien givet påbud, bl.a. om at knive ikke må være frit tilgængelige på botilbud, at de ansatte skal bære overfaldsalarmer, og at de ansatte ikke må arbejde alene.

Debatten har dog næsten udelukkende handlet om de ansattes sikkerhed.

## DET PSYKIATRISKE SYSTEM

- Sygehuspsykiatri (åbne og lukkede alment psykiatriske afdelinger og lukkede retspsykiatriske afdelinger): undersøgelse, diagnosticering og behandling.
- Distriktspsykiatri: ambulante psykiatriske behandling.
- Socialpsykiatri: alle former for støtte i hverdagen ud over medicinsk behandling til borgere med sindslidelser. Eksempelvis botilbud, væresteder eller støttepersonsordninger. Det er kommunernes ansvar at sørge for socialpsykiatriske tilbud; enten egne tilbud eller i samarbejde med andre kommuner, regioner eller private tilbud (jf. servicelovens § 4, stk. 1 og 2).



Derfor valgte ombudsmanden at se nærmere på beboernes sikkerhed som et gennemgående tema for sine tilsynsbesøg i 2017.

Temaet om socialpsykiatrien har haft to spor: sikkerhed for borgere på botilbud og samarbejde mellem botilbuddene og de psykiatriske afdelinger.

## DEN BANGE NABO

Tilsynsbesøgene foregår oftest på den måde, at vi fra morgenstunden holder et møde af et par timers varighed med botilbuddets ledelse, som efterfølgende viser os rundt på stedet. Om eftermiddagen taler vi med medarbejdere, beboere og eventuelle pårørende, som er interesserede i en samtale. Vi bestræber os altid på at komme til at tale med så mange beboere som muligt for at få det mest retvisende og nuancerede billede af institutionen. I 2017 besøgte vi 13 psykiatriske botilbud og talte med i alt 75 beboere.

Da vi er på besøg på et andet botilbud, fortæller ledelsen om en episode, der har fundet sted et par uger inden vores besøg. To af beboerne, Søren og David, har igennem flere måneder gået og provokeret hinanden. Søren på 40 år og David på 34 år har boet på botilbuddet i henholdsvis seks og otte år. Begge har en dom til behandling, et omfattende misbrug af alkohol og stoffer og talrige indlæggelser i psykiatrien bag sig.

Efter et par dages indlæggelse er Søren nu igen blevet udskrevet fra psykiatrisk afdeling. På botilbuddet mener man dog ikke, at Søren var klar til at blive udskrevet, og i dagene efter udskrivningen har Sørenes adfærd været meget svingende. Det kulminerer tre dage efter udskrivningen med, at Søren truer David med at slå ham ihjel og løber efter ham med en smørekniv. Personalet ringer 112 og får skilt de to ad. Da personalet har trukket sig tilbage, er Søren stadig ophidset. Han får fat i to golfbolde fra botilbuddets aktivitetsrum og kaster dem efter en af de ansattes bil, så forruden bliver smadret. Da politiet ankommer halvanden time efter opkaldet, er Søren faldet til ro, men politiet tager ham alligevel med, og han bliver indlagt på psykiatrisk afdeling.

Imens episoden står på, har Sørenes nabo Lars fået besked af personalet om at holde sig på sit værelse og låse døren. Under vores besøg taler vi med Lars. Han fortæller os, at det ofte foregår sådan, at han låser sig inde på sit værelse, når Søren går amok – og det sker cirka hver tredje uge. De hyppige raserianfald gør Lars meget urolig. Han ved aldrig, hvordan Søren reagerer, når han kommer retur fra sine indlæggelser. Lars ville ønske, at personalet ville tale med ham om, hvad han skal gøre i forhold til Søren.

## ANBEFALINGER OM SKRIFTLIG VOLDSPOLITIK

Under mødet med ledelsen får vi at vide, at man efter episoden med Søren straks rekvirerede krisehjælp til de ansatte, og at der foretages daglige op-ringninger til de involverede medarbejdere for at sikre, at de har det godt. Da snakken falder på, hvordan der er blevet fulgt op over for David, Lars og de øvrige beboere, kan ledelsen derimod ikke redegøre for, hvad man har foretaget sig. Det fremgår heller ikke af botilbuddets journaler. Efter aftale med Lars fortæller vi om hans oplevelse af episoden, og at han savnede at få en opfølgning bagefter. Det er ledelsen glade for at blive gjort opmærksomme på. Ligesom på Oles botilbud anbefaler vi, at botilbuddet udarbejder en skriftlig voldspolitik med retningslinjer for, hvordan der følges op over for beboerne efter en krisesituation.

På mange af vores besøg har vi erfaret det samme som på de to beskrevne botilbud: Botilbuddene har en voldspolitik, der skal støtte de ansatte, men intet på skrift, når det handler om vold og trusler mellem beboerne. På i alt syv botilbud har vi således anbefalet, at ledelsen udarbejder en skriftlig voldspolitik om, hvordan man støtter beboerne i tilfælde af vold og trusler.

På samme måde har vi på fem botilbud anbefalet, at man registrerer, når der har været vold og trusler mellem beboerne, og bruger disse registreringer i det forebyggende arbejde, bl.a. for at finde årsager og mønstre i forekomsten af vold og trusler. Formålet med registreringerne og analyserne af dem er at sætte fokus på beboernes tryghed og medvirke til, at de ansatte bliver bedre i stand til at forebygge episoder med vold og trusler.

## CENTRALE TILTAG

Under besøgene har der på samtlige botilbud været mindst én beboer, som gav udtryk for, at han eller hun kunne føle sig utryg. Og ser vi tilbage på årets besøg i socialpsykiatrien, er konklusionen, at indsatsen for at sikre beboeres tryghed og sikkerhed bør styrkes. Især er det – efter ombudsmandens vurdering – centralt, at alle botilbud får en voldspolitik og konkrete retningslinjer, der ikke kun dækker de ansatte, men også trusler og vold rettet mod andre beboere.

Det er dog samtidig vigtigt at understrege, at det er vores indtryk, at der allerede i dag gøres et stort arbejde på botilbuddene. De beboere, som vi har talt med, giver generelt udtryk for, at de er trygge ved og glade for personalet. Dermed har botilbuddene et godt udgangspunkt for at højne sikkerheden og trygheden for beboerne.

Resultaterne af årets besøg på botilbud vil blive drøftet på møder med både Socialministeriet og Sundhedsministeriet i løbet af foråret 2018. Formålet med disse drøftelser er at vurdere, om man fra centralt hold kan formulere retningslinjer til socialpsykiatrien for i sidste ende at forbedre beboernes sikkerhed og tryghed.

*Alle navne på beboere, der optræder i artiklen, er ændret.*

*Resultaterne af årets tilsynsbesøg på 13 botilbud er samlet i en temarapport, der kan findes på [ombudsmanden.dk/tilsyn](http://ombudsmanden.dk/tilsyn). Se i øvrigt mere om ombudsmandens aktiviteter på tilsynsområdet på side 36–69.*

## TEMA OM SOCIALPSYKIATRIEN

Socialpsykiatrien var i 2017 valgt som tema for de tilsynsbesøg, som ombudsmanden i samarbejde med Institut for Menneskerettigheder og DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur gennemførte på voksenområdet.

Temaet om socialpsykiatrien havde to spor:

- Sikkerheden for beboerne på socialpsykiatriske botilbud
- Sektorovergange og samarbejde mellem socialpsykiatriske botilbud og psykiatrien

Ud af i alt 40 tilsynsbesøg på voksenområdet har ombudsmanden som led i årets tema gennemført besøg på 13 socialpsykiatriske botilbud og syv psykiatriske afdelinger.

I sin udvælgelse af de 13 botilbud lagde ombudsmanden bl.a. vægt på, at der var tale om midlertidige og længerevarende botilbud omfattet af servicelovens §§ 107 eller 108, og at der i botilbuddets målgruppe var personer med dom til behandling og personer med dobbeltdiagnoser (dvs. psykisk sygdom kombineret med misbrug).

Se mere om temaet, herunder om ombudsmandens konklusioner og anbefalinger, på side 38.

# TILSYN

---

- Voksenområdet
- Børneområdet

## OMBUDSMANDENS TILSYN

**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.

# TILSYN VOKSENOMRÅDET

## TEMA I 2017

### **Socialpsykiatri - med fokus på**

- sikkerheden for beboerne på socialpsykiatriske botilbud
- sektorovergange og samarbejde mellem botilbud og psykiatrien

Ombudsmandens tilsynshold besøgte som led i årets tema 13 socialpsykiatriske botilbud og syv psykiatriske afdelinger.

### **Væsentlige konklusioner**

- På alle besøgte botilbud følte mindst én beboer sig indimellem utryg på grund af andre beboeres adfærd.
- Samarbejdsaftaler mellem botilbud og psykiatri har god effekt.

### **Ombudsmanden anbefaler generelt**

- at socialpsykiatriske botilbud systematisk registrerer vold og trusler mellem beboerne og analyserer data med henblik på forebyggelse mv.
- at socialpsykiatriske botilbud udarbejder skriftlige retningslinjer om håndtering af vold og trusler mellem beboerne (voldspolitik)
- at socialpsykiatriske botilbud systematisk registrerer oplevede tilfælde af u hensigtsmæssige indlæggelser i og udskrivninger fra psykiatrien
- at der indgås samarbejdsaftaler mellem socialpsykiatriske botilbud/kommunen og behandlingspsykiatrien/regionen om beboeres indlæggelse, ophold og udskrivning

Konkrete anbefalinger kan ses (i uddrag) i tabellen på side 42-51.

Læs om temaer og se temarapporter på [ombudsmanden.dk/tilsyn](http://ombudsmanden.dk/tilsyn). Se også artiklen "Der skal være sikkert på socialpsykiatriske botilbud – også for beboerne" på side 30-35.

## AFSLUTTEDE SAGER MED TILKNYTNING TIL TILSYNSOMRÅDET I 2017

**67** sager om selvmordsforsøg, dødsfald mv. i kriminalforsorgens institutioner eller i politiets varetægt.

*Ingen af sagerne førte til kritik.*

**19** sager rejst af egen drift (heraf 12 i direkte forlængelse af tilsynsbesøg).

*Syv sager førte til kritik og/eller henstilling.*

### **Udvalgte sager rejst af egen drift i forbindelse med tilsyn**

**Forhold for psykisk syge arrestanter blev undersøgt:** Ombudsmanden undersøgte nærmere forholdene for de indsatte på en særlig arrestafdeling for psykisk syge, især mulighederne for beskæftigelse og aktiviteter. Da ombudsmanden fik oplysninger fra myndighederne om klare forbedringer af forholdene, afsluttede han sagen uden kritik. (Nyhed den 11. januar 2017).

**Reglerne om dør- og vinduesalarmer blev ikke fulgt på bosted (tre sager):** Der var blevet anvendt forskellige typer alarmer over for flere beboere i et kommunalt botilbud, uden at reglerne var blevet fulgt. Ombudsmanden kritiserede kommunens fremgangsmåde, og kommunen strammede sine procedurer op. (FOB 2017-9 og nyhed den 29. marts 2017).

**Rapporter om sikringscelleanbringelser var mangelfulde:** Ombudsmanden kritiserede kriminalforsorgen i to sager om sikringscelleanbringelse (typisk med fiksering til en seng) af indsatte. I den ene sag havde en indsat været anbragt i sikringscelle i mere end fire døgn. Ombudsmanden vurderede, at rapporterne om anbringelserne var mangelfulde, og påtalte også flere andre forhold i sagerne. Kriminalforsorgen ville gennemføre forskellige forbedringstiltag. (FOB 2017-18 og nyhed den 21. august 2017).

**Kontrol med beboeres post fik kritik:** Ombudsmanden kritiserede en ordning med kontrol af breve og pakker, som beboerne på en sikret institution modtog, og henstillede, at ordningen stoppede. Institutionen tog henstillingen til efterretning. Børne- og socialministeren har siden fremsat et lovforslag (L 119/17), der bl.a. indeholder regler om postkontrol. (FOB 2017-27 og nyhed den 6. september 2017).

**Sikkerheden i ubemandede detentioner i Grønland blev forbedret:** Sikkerheden er blevet væsentligt forbedret for personer, der indsættes i grønlandske detentioner uden fast bemanning. Men nogle forhold er stadig bekymrende. Sådan konkluderede ombudsmanden efter omfattende dialog med de ansvarlige myndigheder efter tilsynsbesøg i Grønland i 2013, bl.a. i ubemandede detentioner. (FOB 2017-33 og nyhed den 9. marts 2017).





## HVOR HAR VI VÆRET I 2017?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med <sup>1</sup>	
			Brugere <sup>2</sup>	Pårørende mfl. <sup>3</sup>	DIGNITY	IMR
	I alt 40 besøg		306 samtaler	40 samtaler	35 besøg	19 besøg
16/1	Psykiatrisk Center København, Bispebjerg	Akut modtageafsnit og sengeafsnit for almenpsykiatriske patienter	5	1		✓
18/1	Psykiatrisk Center København, Rigshospitalet	To sengeafsnit for almenpsykiatriske patienter	4	1		
25/1	Søbysøgård Fængsel, Årslev	Lukket afsnit i åbent fængsel, især for afsonere	11	0	✓	
26/1	Nyborg Fængsel	Lukket afsnit, især for negativt stærke afsonere og arrester	6	0	✓	✓
2/2	Maribo Arrest	Arrest, især for indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	10	0	✓	
3/2	Nykøbing Falster Arrest	Arrest, især for indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	9	0	✓	✓
9/2-10/2	Psykiatrien Slagelse, Afdelingen for Retspsykiatri	Tre sengeafsnit for retspsykiatriske patienter	15	2		

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

Udvalgte anbefalinger mv. <sup>4</sup>	
	<p><b>Besøg afsluttet med anbefalinger: 38</b>  <b>Besøg afsluttet uden bemærkninger: 0</b>  <b>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning: 2</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opmærksomhed på at få lægelig vurdering mindst tre gange i døgnet ved tvangsfiksering</li> <li>- Sikre, at eksterne læge vurderer tvangsfiksering, hvis den varer mere end 24 timer</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sørg for, at oplysninger om forebyggelse af fysisk og psykisk vold mellem patienter fremgår tydeligt af volds- politikken</li> <li>- Analysere, hvorfor der i flere år har været flest episoder med beroligende medicin med tvang i sommermånederne</li> <li>- Udfylde tvangsprotokoller med begrundelse og med navn på det implicerede personale</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vejlede de indsatte om kropsvisitation og urinprøvetagning og følge op på, om indgrebene gennemføres efter reglerne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vejlede de indsatte om kropsvisitation og urinprøvetagning og følge op på, om indgrebene gennemføres efter reglerne</li> </ul> <p><i>Sag rejst af egen drift om 14 sikringscellerapporter. Afsluttet uden kritik på baggrund af redegørelse og initiativer fra kriminalforsorgen</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vejlede de indsatte om kropsvisitation og urinprøvetagning og sikre og følge op på, at indgrebene gennemføres efter reglerne</li> <li>- Øge fokus på de indsattes ret til en indledende lægeundersøgelse og på varetægtsarrestanters ret til at tilkalde egen læge</li> <li>- Større omhu ved udfyldelse af samtykkeerklæringer til udlevering af helbredsoplysninger</li> </ul> <p><i>Sag rejst af egen drift om en magtanvendelse ved brug af peberspray. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vejlede de indsatte om kropsvisitation og urinprøvetagning og sikre og følge op på, at indgrebene gennemføres efter reglerne</li> <li>- Informere indsatte om kontaktperson og sørge for jævnlig kontakt mellem kontaktperson og indsatte</li> <li>- Øge fokus på grundige og informative indsættelsessamtaler og på brug af tolke ved samtalerne – og i øvrigt, i nødvendigt omfang</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yderligere analysere mønstre og årsager bag brug af tvang, herunder sammenligne sig med andre, lignende afdelinger</li> <li>- Ændre husorden, så formulering om åbning af patienternes post afspejler betingelsen om mistanke i psykiatriloven</li> <li>- Sikre, at patienterne vejledes om klagemuligheder på en måde, der er tilpasset de praktiske forhold på afsnittene, f.eks. i forhold til internetadgang</li> </ul>

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 sager rejst af egen drift i forlængelse af tilsynsbesøgene.

## HVOR HAR VI VÆRET I 2017?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med <sup>1</sup>		
			Brugere <sup>2</sup>	Pårørende mfl. <sup>3</sup>	DIGNITY	IMR	
27/2	Asylcenter Segen, Bornholm	Opholdscenter, især for enlige, mandlige asylansøgere, som venter på, at deres sag bliver behandlet	5	0	✓		
28/2	Bornholm Arrest, Rønne	Arrest, især for indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	4	0	✓		
8/3	Botilbuddet Røde Mellemvej, København	Kommunalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne med kombinerede problematikker	12	2	✓	✓	
9/3 og 24/3	Botilbuddet Robert Jacobsens Vej, Bagsværd	Kommunalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne med sindslidelse i kombination med misbrug	7	1	✓	✓	
15/3	Østergården, Rude	Kommunalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne med kombinerede problematikker	5	5	✓	✓	
27/3	Renbæk Fængsel, Skærbæk	Tre lukkede fængselsafsnit, især for afsonere, herunder en isolationsafdeling	9	0	✓		
28/3	Botilbuddet Skovsbovej, Svendborg	Kommunalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne med behov for en specialiseret indsats hele døgnet	8	4	✓		
3/4	Lindegårdshusene, Roskilde (uvarset besøg)	Kommunalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne med psykiatriske og sociale udfordringer	8	0	✓	✓	
6/4-7/4	Psykiatrien Slagelse, Sikringsafdelingen	Sikret psykiatrisk sengeafsnit, især for psykiatriske patienter anbragt efter dom eller farlighedsdekret	15	1	✓		

	<b>Udvalgte anbefalinger mv.<sup>4</sup></b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tilføje oplysninger i husorden om konsekvenser af overtrædelse</li> <li>- Udbygge lokal magtanvendelsesinstruks</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mærke doseret medicin med navn og cpr-nummer</li> <li>- Opdatere husorden i henhold til gældende regler</li> <li>- Vejlede de indsatte om kropsvisitation og urinprøvetagning og sikre og følge op på, at indgrebene gennemføres efter reglerne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrere vold og trusler mellem beboerne og følge op med henblik på dokumentation, viden og læring</li> <li>- Afklare, hvad der gælder i forhold til kommunens tilbagemelding til botilbuddet på indberettede magtanvendelser</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Samme anbefalinger som på besøg den 8. marts</li> <li>- Udarbejde en husorden</li> <li>- Skærpe fokus på medicin håndtering – herunder på, at medarbejderne har de fornødne kompetencer</li> <li>- Følge systematisk op på utilsigtede hændelser</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udarbejde en husorden</li> <li>- Udarbejde skriftlige retningslinjer om håndtering af vold og trusler mellem beboerne (voldspolitik)</li> <li>- Registrere (oplevede) manglende indlæggelser i og uhensigtsmæssige udskrivinger fra psykiatrien</li> <li>- Indgå samarbejdsaftale med psykiatrien om bl.a. indlæggelser i og udskrivinger fra psykiatrien</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vejlede de indsatte om kropsvisitation og urinprøvetagning og sikre og følge op på, at indgrebene gennemføres efter reglerne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udarbejde en voldspolitik for beboerne på samme måde som for ansatte</li> <li>- Udarbejde en husorden</li> <li>- Vejlede om klage over magtanvendelse ved ægtefælle, pårørende, værge eller anden repræsentant for beboeren, hvis beboeren ikke selv er i stand til at klage</li> <li>- Indgå en samarbejdsaftale med psykiatrien om indlæggelse, ophold og udskriving for beboerne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Føre statistik over forekomsten af vold og trusler mellem beboerne og løbende analysere for at finde årsager og mønstre</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Systematisk analysere registreringer om tvang for at finde årsager og mønstre</li> <li>- Sikre, at kontrol af post sker i overensstemmelse med reglerne</li> <li>- Tilvejebringe et system, der kan give oplysninger om tvangsforanstaltningers varighed – for at følge udviklingen</li> </ul> <p><i>Sag rejst af egen drift om bl.a. brug af kropsscannere og begrænsninger i patienters adgang til litteratur. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p>

## HVOR HAR VI VÆRET I 2017?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med <sup>1</sup>	
			Brugere <sup>2</sup>	Pårørende mfl. <sup>3</sup>	DIGNITY	IMR
26/4	Hillerød Arrest (delvist varslet besøg) <sup>5</sup>	Arrest, især for indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	6	0	✓	✓
26/4	Botilbuddet Teglgårdshuset, Middelfart	Kommunalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne med svære socialpsykiatriske problemstillinger og misbrug	2	2	✓	✓
27/4	Psykiatrisk Afdeling Svendborg	To sengeafsnit for almenpsykiatriske patienter	3	2	✓	
3/5	Åkandehuset, Højby	Privat socialpsykiatrisk botilbud for voksne	4	4	✓	✓
8/5	Aarhus Universitetshospital, Risskov (uvarslet besøg)	Sengeafsnit for almenpsykiatriske patienter	4	0	✓	
18/5	Bostedet Visborggaard, Hadsund	Regionalt socialpsykiatrisk bosted for voksne, især med dobbeltdiagnoser <sup>6</sup>	10	4	✓	
19/5	Silkeborg Arrest	Arrest, især for indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	5	0	✓	

- 5) Som noget nyt har ombudsmanden fra 2017 anvendt tilsynsformen "delvist varslet besøg", som indebærer, at institutionen bliver oplyst om, at ombudsmanden kommer på tilsynsbesøg inden for en bestemt periode – f.eks. en måned – men ikke præcis hvornår.
- 6) Dobeltdiagnose defineres normalt som samtidig forekomst hos den samme person af forstyrrelser forårsaget af brug af et psykoaktivt stof og andre psykiske forstyrrelser. På samtlige botilbud, som blev besøgt i 2017, var der beboere med dobbeltdiagnose og/eller dom til behandling.

	<b>Udvalgte anbefalinger mv.<sup>4</sup></b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sikre, at der kun anvendes lovlige magtmidler, og sørge for dækkende skriftlig dokumentation ved magtanvendelse og andre indgreb</li> <li>- Opdatere medicininstruksen – og uddanne personalet heri</li> <li>- Afsøge mulighederne for, at sundhedsfagligt personale foretager sundhedsmæssig screening af nye indsatte</li> <li>- Håndtere restlægemidler efter reglerne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udarbejde retningslinjer om håndtering af vold og trusler mellem beboerne (voldspolitik)</li> <li>- Analysere registreringer om vold og trusler for at finde årsager og mønstre med henblik på forebyggelse</li> <li>- Udarbejde lokal magtanvendelsesinstruks</li> <li>- Registrere (oplevede) manglende indlæggelser i og uhensigtsmæssige udskrivinger fra psykiatrien med henblik på dokumentation og læring</li> <li>- Indgå samarbejdsaftale med psykiatrien om bl.a. indlæggelser i og udskrivinger fra psykiatrien</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udarbejde retningslinjer om vold og trusler mellem patienterne og registrere sådanne episoder</li> <li>- Indgå samarbejdsaftale(r) med kommuner/botilbud om indlæggelser/ophold/udskrivinger</li> <li>- Følge op på udfyldelse af tvangsprotokoller og på underkendelser fra klageinstanser</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revidere og udbygge magtanvendelsesinstruks</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udarbejde politik om forebyggelse af vold og trusler mellem patienter</li> <li>- Systematisk registrere vold og trusler mellem patienter indbyrdes og mellem patienter og ansatte med henblik på dokumentation, viden og læring</li> <li>- Indgå samarbejdsaftaler med kommuner om bl.a. indlæggelser i og udskrivinger fra psykiatrien (til botilbud)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udarbejde politik om forebyggelse af vold og trusler mellem beboerne</li> <li>- Gøre retningslinjer om politianmeldelse og registrering af vold og trusler klarere</li> <li>- Registrere (oplevede) manglende indlæggelser i og uhensigtsmæssige udskrivinger fra psykiatrien</li> <li>- Indgå samarbejdsaftale med psykiatrien om bl.a. indlæggelser og udskrivinger</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sørge for, at indsatte orienteres efter undersøgelse af opholdsrum</li> <li>- Minde de ansatte om som hovedregel at banke på, inden døren til de indsattes opholdsrum åbnes</li> <li>- Afsøge mulighederne for, at sundhedsfagligt personale foretager sundhedsmæssig screening af nye indsatte</li> <li>- Håndtere restlægemidler efter reglerne</li> </ul>

## HVOR HAR VI VÆRET I 2017?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med <sup>1</sup>	
			Brugere <sup>2</sup>	Pårørende mfl. <sup>3</sup>	DIGNITY	IMR
22/5	Enner Mark Fængsel, Horsens	Fokusafdeling <sup>7</sup> i lukket fængsel, især for afsonere med risikoadfærd	10	0	✓	✓
7/6	Regionspsykiatrien Vest, Herning	To sengeafsnit for almenpsykiatriske patienter	9	4	✓	
8/6	Herning Arrest	Arrest, især for indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	5	0	✓	
21/6	Københavns Fængsler, Vestre Hospital ( <b>uvarslet</b> opfølgingsbesøg)	Arrestafdeling, især for psykisk syge indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	14	0	✓	✓
28/6	Bostedet Vendelbo, Vrå ( <b>uvarslet</b> besøg)	Privat socialpsykiatrisk behandlings-, udviklings- og botilbud for voksne med personlighedsforstyrrelse og andre psykiske vanskeligheder	5	0	✓	
29/6	Bostedet Brovst	Regionalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne med dobbeltdiagnoser	4	3	✓	
21/8-22/8	Sdr. Omme Fængsel	Åbent fængsel, især for afsonere	22	0	✓	✓
29/8-30/8	Center Sandholm, Birkerød	Modtagelsesafsnit på asylcenter, især for asylansøgere, som ankommer til Danmark	17 <sup>a</sup>	0	✓	✓

7) Særlig afdeling med begrænset fællesskab, især for indsatte, hvis tilstedeværelse skaber en særlig risiko for overgreb på medindsatte, personale eller andre i institutionen.

8) Herunder fem samtaler med mindreårige ved børnesagkyndig psykolog fra Ombudsmandens Børnekontor.



Udvalgte anbefalinger mv. <sup>4</sup>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orienter de indsatte om procedure og kriterier for vurderingen af, om de kan blive flyttet fra fokusafdelingen</li> <li>- Vejlede de indsatte om kropsvisitation og urinprøvetagning og sikre og følge op på, at indgrebene gennemføres efter reglerne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revidere husorden</li> <li>- Udarbejde retningslinjer om vold og trusler mellem patienterne indbyrdes og registrere sådanne episoder</li> </ul> <p><i>Sag rejst af egen drift om særlig skærming af patient. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Påføre navn og cpr-nummer på medicinudleveringsæsker eller -glas samt medgive eller destruere personligt ordineret medicin, når den indsatte forlader arresten</li> <li>- Finde godkendt metode til at tilgå sundhedsdata for de indsatte</li> <li>- Vejlede de indsatte om kropsvisitation og urinprøvetagning og sikre og følge op på, at indgrebene gennemføres efter reglerne</li> </ul>
	<p><i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udbygge magtanvendelsesinstruks</li> <li>- Udarbejde instruks om (forebyggelse af) selvmord/selvmodsforsøg</li> <li>- Fokus på medicin håndtering, så den foregår i henhold til gældende regler</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udarbejde skriftlige retningslinjer om vold og trusler mellem beboerne</li> <li>- Registrere vold og trusler mellem beboerne og analysere data</li> <li>- Udarbejde lokale retningslinjer om magtanvendelse</li> <li>- Indgå samarbejdsaftale med psykiatrien om bl.a. indlæggelser og udskrivninger</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opmærksomhed på, at indsatte udelukket fra fællesskabet får mulighed for beskæftigelse</li> <li>- Øge fokus på, at medicin håndtering og journalføring lever op til gældende krav</li> <li>- Ikke udveksle følsomme oplysninger via usikker e-mail ved kommunikation med læge</li> <li>- Vejlede de indsatte om kropsvisitation og urinprøvetagning og sikre og følge op på, at indgrebene gennemføres efter reglerne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tilføje oplysninger om konsekvenser af overtrædelse af husordenen og om nultolerance over for vold og trusler i husordenen</li> <li>- Sikre kvaliteten af dokumentationen ved indberetninger om magtanvendelser</li> <li>- Udbygge retningslinjer om vold og trusler mellem beboerne</li> </ul>

## HVOR HAR VI VÆRET I 2017?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med <sup>1</sup>	
			Brugere <sup>2</sup>	Pårørende mfl. <sup>3</sup>	DIGNITY	IMR
7/9	Tangkær, Ørsted	To afdelinger i regionalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne, især med dobbelt-diagnoser og/eller retlige foranstaltninger	6	0	✓	
8/9	Viborg Arrest	Arrest, især for indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	8	0	✓	
15/9	Politigårdens Fængsel, København	Arrest – fokuseret til indsatte, der efter en sikkerhedsvurdering kræver 3-4 mand ved døråbning	3	0	✓	✓
26/9	Psykiatrisk Afdeling Odense	To sengeafsnit for almenpsykiatriske patienter	4	4	✓	
27/9	Pension Kværndrup ( <b>delvist varslet</b> besøg)	Institution under kriminalforsorgen, især for afsonere i udslusning	7	0	✓	✓
11/10	Pension Hammer Bakker, Vodskov	Institution under kriminalforsorgen, især for afsonere i udslusning	6	0		
12/10	Tagabo, København	Kommunalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne med lettere støttebehov	2	0	✓	✓
23/10	Udrejsecenter Kærshovedgård, Ikast	Udrejsecenter for afviste asylansøgere – besøget vedrørte alene personer på tålt ophold	15 <sup>9)</sup>	0	✓	✓
25/10	Gartnervænget, Sakskøbing	Kommunalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne, især med dobbelt-diagnoser	2	0		✓

9) Heraf seks beboere på tålt ophold og dermed i målgruppen for besøget. De øvrige var afviste asylansøgere.

	<b>Udvalgte anbefalinger mv.<sup>4</sup></b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udbygge retningslinjer om vold og trusler mellem beboerne</li> <li>- Sørge for, at de vigtigste regler for adfærd af retssikkerhedsmæssige grunde foreligger på skrift og udleveres til beboerne</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdatere og udbygge husordenen, bl.a. med oplysninger om klagemuligheder efter kropsvsitation eller urinprøvetagning</li> <li>- Instruere arrestens læge om ansvarsområder og pligter og følge op, herunder sikre, at lægen instruerer sine medhjælpere (arrestens betjente)</li> <li>- Anvende anmodningssedler med genparter for at undgå klager og tvivlsspørgsmål mv.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbejde for yderligere meningsfulde aktiviteter og menneskelig kontakt for de indsatte, som besøget omfattede</li> <li>- Færdiggøre samarbejdsaftale med psykiatrien</li> <li>- Intensivere indsatsen for at få en bestemt indsat overført til psykiatrisk afdeling</li> </ul> <p><i>Sag rejst af egen drift om manglende plads på psykiatrisk afdeling til varetægtsfængslede i surrogat</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ændre husordenens afsnit om visitation, så det anførte er i overensstemmelse med gældende regler</li> <li>- Udarbejde retningslinjer om vold og trusler mellem patienterne og registrere episoder</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indføre procedurer for oprydning i medicinskab</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opdatere husorden</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Løbende have fokus på, om beboernes støttebehov svarer til målgruppen, og relevant håndtering i konkrete situationer, hvor enkelte beboere skaber utryghed</li> </ul>
	<p><i>Ombudsmanden har sendt en høring i sagen. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Udarbejde politik om forebyggelse og håndtering af vold og trusler mellem beboerne</li> <li>- Registrere (oplevede) manglende indlæggelser i og uhensigtsmæssige udskrivninger fra psykiatrien</li> <li>- Indgå samarbejdsaftale med psykiatrien</li> </ul>

# TILSYN BØRNEOMRÅDET

## TEMA I 2017

### **Unge i sikrede døgninstitutioner, arrester og fængsler - med fokus på**

- isolation og fysisk magtanvendelse
- undervisning
- de unges relationer (rettigheder, ungesammensætning og medinddragelse og personlig udvikling)

Ombudsmandens tilsynshold besøgte seks sikrede døgninstitutioner, to arrester og to fængsler.

### **Væsentlige konklusioner**

- Unge isoleres jævnligt, og håndteringen af isolation kan flere steder forbedres.
- Der ses nogle steder sammenhæng mellem personalets tilgang til de unge og brugen af magt.
- Registreringen og/eller indberetningen af magtanvendelse kan generelt blive bedre i de sikrede døgninstitutioner.
- Der er forskellige udfordringer med forholdene for 15-17-årige indsatte i kriminalforsorgens institutioner, f.eks. personalets kendskab til reglerne om disse indsatte og reguleringen af undervisningen af indsatte i den undervisningspligtige alder.
- De interne skoler i de sikrede døgninstitutioner har forskellige udfordringer i forbindelse med undervisningen af de unge, f.eks. med at undervise i den fulde fagække, fritage for undervisning og afholde eksamen.

### **Ombudsmanden anbefaler generelt, at de sikrede døgninstitutioner**

- tilstræber at overholde fristerne for at registrere og indberette magtanvendelse, og
- indberetter magtanvendelse fyldestgørende

Konkrete anbefalinger kan ses (i uddrag) i tabellen på side 54-57.

Læs om temaer og se temarapporter på [ombudsmanden.dk/tilsyn](http://ombudsmanden.dk/tilsyn).

## AFSLUTTEDE SAGER MED TILKNYTNING TIL TILSYNSOMRÅDET I 2017

**22** sager rejst af egen drift (heraf 12 i direkte forlængelse af tilsynsbesøg).

**11** sager førte til kritik og/eller henstilling.

### **Udvalgte sager rejst af egen drift i forbindelse med tilsyn**

**Retningslinjer for magtanvendelse blev revideret:** Røde Kors besluttede at revidere sine retningslinjer for magtanvendelse i asylcentre for børn. Det skete, da det på baggrund af en henvendelse fra ombudsmanden blev klart, at det alene er straffelovens bestemmelser om nødret og nødværge, der gælder i centrene.

**Registrering og indberetning af magtanvendelse var mangelfuld:** En privat døgninstitution havde i en række tilfælde ikke registreret magtanvendelser enkeltvis på et indberetningsskema. Institutionen havde heller ikke sørget for at registrere magtanvendelse inden for fristen på 24 timer og straks sende indberetningsskemaet til den anbringende kommune. Ombudsmanden kritiserede manglerne.

**Der var ikke hjemmel til tvangsmæssig vask af tøj:** En sikret døgninstitution havde som praksis konsekvent at vaske alt de unges tøj ved ankomsten, også selv om de unge ikke ønskede det. Formålet var hygiejnisk, men også at ødelægge euforiserende stoffer gemt i tøjet. Ombudsmanden konkluderede, at der ikke var hjemmel til den praksis, og henstillede, at institutionen stoppede ordningen (FOB 2017-13 og nyhed den 16. maj 2017).

**Handleplaner manglede eller var mangelfulde (ni sager):** Under to tilsynsbesøg kom det frem, at der var problemer med handleplaner for ni børn. Ombudsmanden rejste sager over for de kommuner, der havde anbragt børnene, og kritiserede kommunerne for ikke at udarbejde og/eller revidere handleplanen. Han kritiserede også nogle af kommunerne for ikke at udlevere relevante dele af handleplanen til institutionen. Sagerne er indgået i et større sagskompleks, hvor ombudsmanden har behandlet 26 sager om konkrete handleplaner for børn (nyhed den 17. januar 2018).

## HVOR HAR VI VÆRET I 2017?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med <sup>1</sup>	
			Brugere <sup>2</sup>	Pårørende mfl. <sup>3</sup>	DIGNITY	IMR
	<b>I alt 12 besøg</b>		<b>80 samtaler</b>	<b>44 samtaler</b>	<b>9 besøg</b>	<b>3 besøg</b>
12/1	Københavns Fængsler, Vestre Fængsel	Arrestafdeling, især for unge indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	4	0	✓	✓
31/1-1/2	Bakkegården, Nykøbing Sjælland	To sikrede afdelinger for børn og unge, der især er anbragt i varetægtssurrogat. Intern skole	7	1		
28/2-1/3	Stevnsfortet, Rødvig Stevns	To sikrede afdelinger for børn og unge, der især er anbragt i varetægtssurrogat. Intern skole	5	2		
21/3-22/3	Grenen, Grenå	To sikrede afdelinger og en særligt sikret afdeling for børn og unge, der især er anbragt i varetægtssurrogat. Intern skole	6	4	✓	
30/3	Kolding Arrest	Arrest, især for indsatte, som er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles. Besøget angik forholdene for en 15-17-årig varetægtsfængslet asylansøger	1	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 børn og unge, som besøgsholdene havde samtaler med.
- 3) Antallet af forældre og personlige repræsentanter, som besøgsholdene havde samtaler med.

Udvalgte anbefalinger mv. <sup>4</sup>	
<b>Besøg afsluttet med anbefalinger: 7</b> <b>Besøg afsluttet uden bemærkninger: 1</b> <b>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning: 4</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overveje at udarbejde skriftlig information om de rettigheder og pligter, de unge har, som sprogligt er målrettet unge</li> <li>- Sikre, at personalet kender de særlige regler for 15-17-årige indsatte</li> <li>- Sikre tilstrækkelig dokumentation for at ikende strafcelle</li> <li>- Overveje mulighed for ungeaktiviteter om lørdagen</li> </ul> <p><i>Sag rejst af egen drift om 15-17-årige indsatte i kriminalforsorgens institutioner. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Skrive en fyldestgørende begrundelse i indberetninger om magtanvendelse</li> <li>- Tilstræbe at overholde fristerne for at indberette magtanvendelse</li> <li>- Sikre bevidsthed og viden om procedurerne for tilsyn med unge i isolation</li> <li>- Sikre lægeberedskab ved isolation af børn og unge med psykiske lidelser</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tilstræbe at overholde fristerne for at registrere og indberette magtanvendelse</li> <li>- Sikre, at indberetninger om magtanvendelse er udfyldt fyldestgørende</li> <li>- Overveje, om de ansattes adgang til oplysninger om de unge stemmer overens med persondataloven</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indrette isolationsrum, så risikoen for selvskadende adfærd minimeres mest muligt</li> <li>- Foretage egenkontrol af sikkerheden i isolationsrum en gang om året</li> <li>- Være opmærksom på, at nødværge normalt kun kan anvendes straffrit, hvis det er nødvendigt for at afværge et uretmæssigt angreb og ikke åbenbart går ud over det forsvarlige</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sørge for aktiviteter med den indsatte med personkontakt</li> <li>- Undersøge, hvilket sprog en indsat mestrer bedst, og rekvirere en tolk, der taler det pågældende sprog</li> <li>- Sikre tilstrækkelig dokumentation i rapporter om anbringelse i observationscelle</li> <li>- Føre tættere sundhedsmæssigt tilsyn med indsatte, som er udelukket fra fællesskab</li> </ul> <p><i>Sag rejst af egen drift om 15-17-årige indsatte i kriminalforsorgens institutioner. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p> <p><i>Sag rejst af egen drift om sikrede døgninstitutioners afvisning af unge under aldersbestemmelse. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p>

4) Anbefalinger er gengivet i udvalg og forkortet. De fulde anbefalinger kan ses på [ombudsmanden.dk](http://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 2017?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med <sup>1</sup>		
			Brugere <sup>2</sup>	Pårørende mfl. <sup>3</sup>	DIGNITY	IMR	
4/4	Kompasset, Brønderslev	Sikret døgninstitution for børn og unge, der især er anbragt i varetægtssurrogat. Besøget angik forholdene for en 15-17-årig afsoner	1	0	✓		
4/4-5/4	Børnecenter Østrup, Aars	Asylcenter for uledsagede mindreårige asylansøgere	11	5	✓	✓	
9/5-10/5	Egely, Nørre Aaby	Tre sikrede afdelinger og en særligt sikret afdeling for børn og unge, der især er anbragt i varetægtssurrogat. Intern skole	11	1	✓		
5/9-6/9	Sølager, Skibby og Hundested	Tre sikrede afdelinger for børn og unge, der især er anbragt i varetægtssurrogat. Interne skoler	10	4		✓	
10/10 og 23/10	Udrejsecenter Sjælsmark, Hørsholm (uvarslede spontane besøg)	Udrejsecenter, især for afviste asylansøgere – besøget fokuserede på børn og unge	19	27	✓		
12/10	Ringe Fængsel	Lukket fængsel for afsonere – besøget angik især ungeafdelingen	4	0	✓		
13/10	Nyborg Fængsel	Lukket fængsel, især for afsonere. Besøget angik forholdene for en 15-17-årig afsoner	1	0	✓		



	<b>Udvalgte anbefalinger mv.<sup>4</sup></b>
	<i>Afsluttet uden bemærkninger</i>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overveje baggrunden for husreglen om, at de unge ikke må være kærester med hinanden, mens de bor på centret               <ul style="list-style-type: none"> <li>- og sikre, at reglen (hvis den bevares) i indhold og anvendelse ikke går længere, end hensynet til centrets formål og virksomhed kræver</li> </ul> </li> <li>- Sikre et løbende og tilgængeligt overblik over antallet af magtanvendelser, og at de indberettes til Udlændingestyrelsen</li> <li>- Sikre, at de unges udviklingsplaner løbende opdateres, og at de indeholder konkrete aftaler</li> <li>- Sikre, at medicin håndteres i henhold til gældende regler</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortsætte arbejdet med at forebygge og nedbringe antallet af magtanvendelser</li> <li>- Sikre, at en fysisk magtanvendelse alene efterfølges af isolation, hvis der er lovligt grundlag for det</li> <li>- Ophøre med ikke-tilladte magtanvendelser og isolation på eget værelse</li> <li>- Stramme op på dokumentationen i indberetninger om magtanvendelse</li> <li>- Sikre, at de unge under anbringelse i isolationsrum har adgang til toiletbesøg efter behov og efter en konkret vurdering af, om det er forsvarligt af hensyn til den unge selv eller andre at lade den unge komme ud af isolationsrummet</li> </ul>
	<i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>
	<i>Ombudsmanden har sendt en høring i sagen. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>
	<i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>
	<i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>

## FÆLLES FOR BØRNE- OG VOKSENOMRÅDET

### DRØFTELSER MED CENTRALE MYNDIGHEDER

En vigtig del af ombudsmandens tilsynsvirksomhed er dialogen med de ansvarlige myndigheder – dels lokalt i forbindelse med tilsynsbesøgene, dels på centralt niveau.

Hvornår	Hvad	Uddrag af emner
17. maj	Årligt møde med Sundheds- og Ældreministeriet	<p>Hjemmelsproblemer i husordener på psykiatriske afdelinger</p> <p>Tvang ved somatisk behandling af varigt inhabile</p> <p>Vejledning om den lægelige revurdering af tvangsfiksering, når patienten sover</p> <p>Registrering af bæltefiksering som led i sondeernæring</p> <p>Tilsyn med udfyldelse af tvangsprotokoller på psykiatriske afdelinger</p> <p>Behovet for skriftlig information til børn og unge om deres rettigheder</p>
29. maj	Årligt møde med Direktoratet for Kriminalforsorgen	<p>Undersøgelse af indsatte klager over ansatte</p> <p>Opfølgning på tema i 2016 på voksenområdet om kropsvisitation og urinprøvetagning</p> <p>Sundhedsbetjening i kriminalforsorgens institutioner</p> <p>Behovet for skriftlig information til 15-17-årige indsatte om deres rettigheder</p>

## ANDRE AKTIVITETER

---

- Seks møder med udenlandske ombudsmænd mv. og to møder med repræsentanter for de andre nordiske ombudsmænd med dialog og erfaringsudveksling.
- Fem 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 om asylbørn med relevante interessenter.
- Udarbejdelse af katalog over anbefalinger på voksenområdet som et operationelt arbejdsredskab for besøgsholdene (forbedring af egen praksis).

## ANDRE RESULTATER

- Socialstyrelsen udgav håndbogen "Vold og seksuelle overgreb mod børn med handicap – Håndbog om forebyggelse, opsporing og håndtering". Baggrunden var bl.a. ombudsmandens generelle anbefaling i temarapport for 2015 om at udarbejde retningslinjer for, hvordan handicapinstitutioner forebygger seksuelle overgreb, og hvilken fremgangsmåde institutionerne følger ved mistanke om overgreb.

TILSYN  
HANDICAPOMRÅDET

---

## 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. En kørestolsbruger, der er konsulent for ombudsmanden, deltager i besøgene. På tilsynsbesøgene den 9. november 2017 deltog desuden en blindekonsulent fra Dansk Blindesamfund. Ved tilsynsbesøg på tre folkeskoler i årene 2015-16 deltog ombudsmandens børnesagkyndige. Ved tidligere lejligheder (andre år) har ombudsmandens børnesagkyndige deltaget i besøg på folkeskoler.

## GENNEMFØRTE TILGÆNGELIGHEDSTILSYN I 2017

Hvornår	Hvor	Type
20. september	Institut for Statskundskab på Aarhus Universitet	Universitet
9. november	Fire brevafstemningssteder på Fyn (i forbindelse med kommunal- og regionsvalget den 21. november 2017)	Valgsteder

## EKSEMPLER PÅ RESULTATER I 2017

### Hvad førte tilgængelighedstilsynene til?

Sagerne om tilgængelighedstilsyn på Institut for Statskundskab på Aarhus Universitet og på fire brevafstemningssteder på Fyn var ikke endeligt afsluttet ved redaktionens slutning.

I 2017 afsluttede ombudsmanden en sag om et tilgængelighedstilsyn på Rosengårdskolen i Odense, som blev gennemført i 2016. Tilsynet førte til en række anbefalinger bl.a. om handicapparkeringspladser, adgangsforhold, skiltning, afmærkning og hæve/sænkeborde i faglokaler. Det blev også anbefalet, at der blev etableret kørefast underlag på en udendørs legeplads.

Derudover noterede ombudsmanden sig, at det, som besøgholdet havde tilkendegivet om Rosengårdskolens hjemmeside, indgik i skolens arbejde med en ny hjemmeside. Tilsynsholdet havde peget på, at skolens hjemmeside burde indeholde oplysninger om den faktiske tilgængelighed til skolen, f.eks. om handicapparkering og toiletforhold for personer med handicap. Desuden burde hjemmesiden gøres tilgængelig for personer med f.eks. læse- og/eller hørehandicap.

Det kunne ske ved en henvisning til adgangforalle.dk, hvorfra man bl.a. kan downloade et program, der gør det muligt at få sidens tekst læst op.

Flere oplysninger om ombudsmandens arbejde med ligebehandling af mennesker med handicap og ombudsmandens rapporter om tilgængelighedstilsyn kan findes på [ombudsmanden.dk/handicap](http://ombudsmanden.dk/handicap).

### **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 2017 et møde med de nævnte institutioner.

TILSYN  
TVANGSUDSENDELSER

---



## TILSYN MED TVANGSUDBENDELSE

**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 udsendelses-sager. 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](http://ombudsmanden.dk/udsendelser).

## TILSYN MED TVANGSUDBENDELSE<sup>1</sup> I 2017<sup>2</sup>

Hvornår	Antal personer omfattet af udsendelsen	Brug af magt under udsendelsen	Udsendelsen gennemført	
I alt 10 <sup>3</sup> udsendelser	29 personer	3 udsendelser	7 gennemført 3 afbrudt	
28. februar - 1. marts	16	Ja	Ja (delvist)	
22. marts	3	Nej	Nej	
10. juli	2	Nej	Nej	
1. august	1	Nej	Ja	
22. august	1	Ja	Nej	
4. og 5. september	1	Nej	Ja	
26. september	1	Nej	Ja	
31. oktober	1	Nej	Ja	
22. november	3	Ja	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 2017, var ledsagede udrejser.
- 2) Udsendelserne i 2017, som ombudsmanden førte tilsyn med, gik bl.a. til følgende lande: Armenien, Nigeria, Afghanistan, Nepal, Georgien og Kenya.

	Kommentarer
	<b>Tvangsudsendelser afsluttet uden kritik af politiet: 8</b> <b>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning: 2</b>
	Tvangsudsendelse med chartret fly af 16 udlændinge. Der blev under udsendelsen anvendt magt i form af håndkraft, hjelm, voksenble og transportbælte med fastspændte arme, hænder og ben. Tilsynet blev foretaget af to medarbejdere fra ombudsmanden. De to medarbejdere havde særligt fokus på udvalgte udlændinge ved afhentning af udlændingene og under selve flyvningen. Udsendelsen blev for enkelte af udlændingene afbrudt, da de ved ankomsten blev nægtet indrejse af myndighederne. Ombudsmanden stillede efterfølgende Rigspolitiet en række spørgsmål i anledning af udsendelsen. Sagen var ikke afsluttet ved redaktionens slutning.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 38-årig kvinde og hendes sønner på 12 og fem år. Tvangsudsendelsen blev kun delvist fulgt af en medarbejder fra ombudsmanden, idet der blev ført tilsyn med forløbet, fra politiet afhentede kvinden, til ombordstigningen i lufthavnen.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 29-årig kvinde og hendes datter på to år.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 19-årig mand. Tvangsudsendelsen blev kun delvist fulgt af en medarbejder fra ombudsmanden, idet der blev ført tilsyn med forløbet, fra politiet afhentede manden, til ombordstigningen i lufthavnen.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 20-årig mand. Der blev anvendt magt i form af transportbælte med fastspændte hænder og håndkraft.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 68-årig kvinde.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 40-årig kvinde. Tvangsudsendelsen blev kun delvist fulgt af en medarbejder fra ombudsmanden, idet der blev ført tilsyn med forløbet, fra politiet afhentede kvinden, til ombordstigningen i lufthavnen.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 30-årig mand. Tvangsudsendelsen blev kun delvist fulgt af en medarbejder fra ombudsmanden, idet der blev ført tilsyn med forløbet, fra politiet afhentede manden, til ombordstigningen i lufthavnen.
	Tvangsudsendelse med chartret fly af tre mænd på henholdsvis 23 år, 40 år og 47 år. Tvangsudsendelsen blev kun delvist fulgt af en medarbejder fra ombudsmanden, idet der blev ført tilsyn med forløbet, fra politiet afhentede mændene, til mændene i Østrig skiftede til en flyvning arrangeret af EU's grænseagentur, Frontex. Der blev anvendt magt i form af håndkraft og transportbælte med fastspændte hænder og arme i forhold til en af mændene og transportbælte med fastspændt hånd i forhold til en anden.

- 3) Fordi der deltog to medarbejdere med forskelligt fokus under udsendelsen den 28. februar – 1. marts 2017, er denne udsendelse registreret som to udsendelser i ombudsmandens samlede opgørelse.

---

## EKSEMPLER PÅ VIGTIGE AKTIVITETER I 2017

### Konkrete udsendelser

Ombudsmanden vurderede i de otte afsluttede sager om udsendelser i 2017, at udsendelserne foregik inden for danske og internationale rammer, herunder med respekt for individet og uden unødigt magtanvendelse. Derudover havde ombudsmanden ikke bemærkninger til dokumentationen i sagerne.

I 2017 afsluttede ombudsmanden endvidere en sag om en tvangsudsendelse i 2015, som ombudsmanden havde deltaget i. Ombudsmanden konkluderede bl.a., at politiet ikke tilstrækkeligt havde godtgjort, at magtanvendelsen over for manden i form af fiksering af hans hænder/arme, efter at udsendelsen var afbrudt, havde været nødvendig i hele sin udstrækning. Herudover kritiserede ombudsmanden politiets dokumentation i sagen. (FOB 2017-16).

Endelig afsluttede ombudsmanden i 2017 tre sager om tvangsudsendelser i 2016, som ombudsmanden havde deltaget i, med kritik af politiets dokumentation af den magtanvendelse, som fandt sted under udsendelserne.

### Drøftelser

Ombudsmanden har i 2017 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

Ombudsmanden deltog i november 2017 i en europæisk konference om tvangsendelser i Grækenland. Herudover blev medarbejdere fra ombudsmanden tilmeldt en pulje af observatører under EU's grænseagentur, Frontex. Det skyldtes en ny bestemmelse i § 30, stk. 6<sup>1</sup>, i udlændingeloven, som tildeler Folketingets Ombudsmand kompetence til at føre tilsyn med tvangsmæssig udsendelse i medfør af forordningen om den europæiske grænse- og kystvagt<sup>2</sup>.

- 1) Indsat i udlændingeloven ved lov nr. 235 af 14. marts 2017 om ændring af udlændingeloven (Ændring som følge af forordning om den europæiske grænse- og kystvagt m.v.).
- 2) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 2016/1624 af 14. september 2016 om den europæiske grænse- og kystvagt og om ændring af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/399 og om ophævelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 863/2007, Rådets forordning (EF) nr. 2007/2004 og Rådets beslutning nr. 2005/267/EF.

**SAG NR. 17/01707**

"Jeg kan ikke mere, lever i et helvede af smerter, træthed og svigtende hukommelse", skrev en 56-årig kvinde til kommunen, da hun for anden gang blev tilbudt et ressourceforløb. Kvinden led af slidgigt og havde også udviklet depression og angst.

Kommunen afviste førtidspension som en mulighed, selv om kvindens læge vurderede, at hun ikke havde nogen arbejdsevne, og at arbejdsprøvning ville forværre hendes helbred. Ankestyrelsen var enig med kommunen: Der skulle også lægges vægt på andre oplysninger end lægens, når en borgers arbejdsevne skulle vurderes. Det var derfor ikke udelukket, at et ressourceforløb ville kunne udvikle kvinden i den rigtige retning.

Ombudsmanden mente ikke, at han ville kunne hjælpe kvinden. De faglige vurderinger og afvejninger, som lå bag afgørelsen, havde han som ombudsmand ikke forudsætninger for at tage stilling til.

---

**Ombudsmanden er jurist og beskæftiger sig helt overvejende med juridiske problemstillinger. Han kan normalt ikke tage stilling til en lægefaglig vurdering eller foretage en tilbundsående prøvelse af det skøn, som myndighederne udøver efter reglerne.**

---

**SAG NR. 17/02604 OG 17/03132**

Landbrugs- og Fiskeristyrelsen gav afslag på økonomisk støtte til nogle projekter, der skulle fremme salget af fisk. Styrelsen skrev, at ansøgerne inden fire uger kunne klage til styrelsen selv, som så ville sende klagerne videre til det daværende Klagecenter for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri.

Ansøgerne klagede til styrelsen, som efter næsten otte måneder fastholdt afslagene. Styrelsen sendte dog ikke klagerne videre til klagecentret, som det ellers var blevet udmeldt.

Ombudsmanden sendte sagerne til Udenrigsministeriet, der har ansvaret for fiskeriområdet, så ministeriet kunne tage stilling til, om klagerne var blevet håndteret korrekt.

---

**Ombudsmandens virksomhed omfatter alle dele af den offentlige forvaltning. Emnerne for de sager, som ombudsmanden behandler, spænder derfor vidt.**

---

**SAG NR. 17/00431**

"Jeg er stærkt uenig i, at jeg ikke skulle have ret til aktindsigt i oplysninger om min egen person", skrev en kvinde, der havde fået afslag af Ankestyrelsen på aktindsigt i et brev, som hendes mor nogle år tidligere havde skrevet til Ankestyrelsen. Brevet handlede om bortadoption af kvindens søn i 1970'erne.

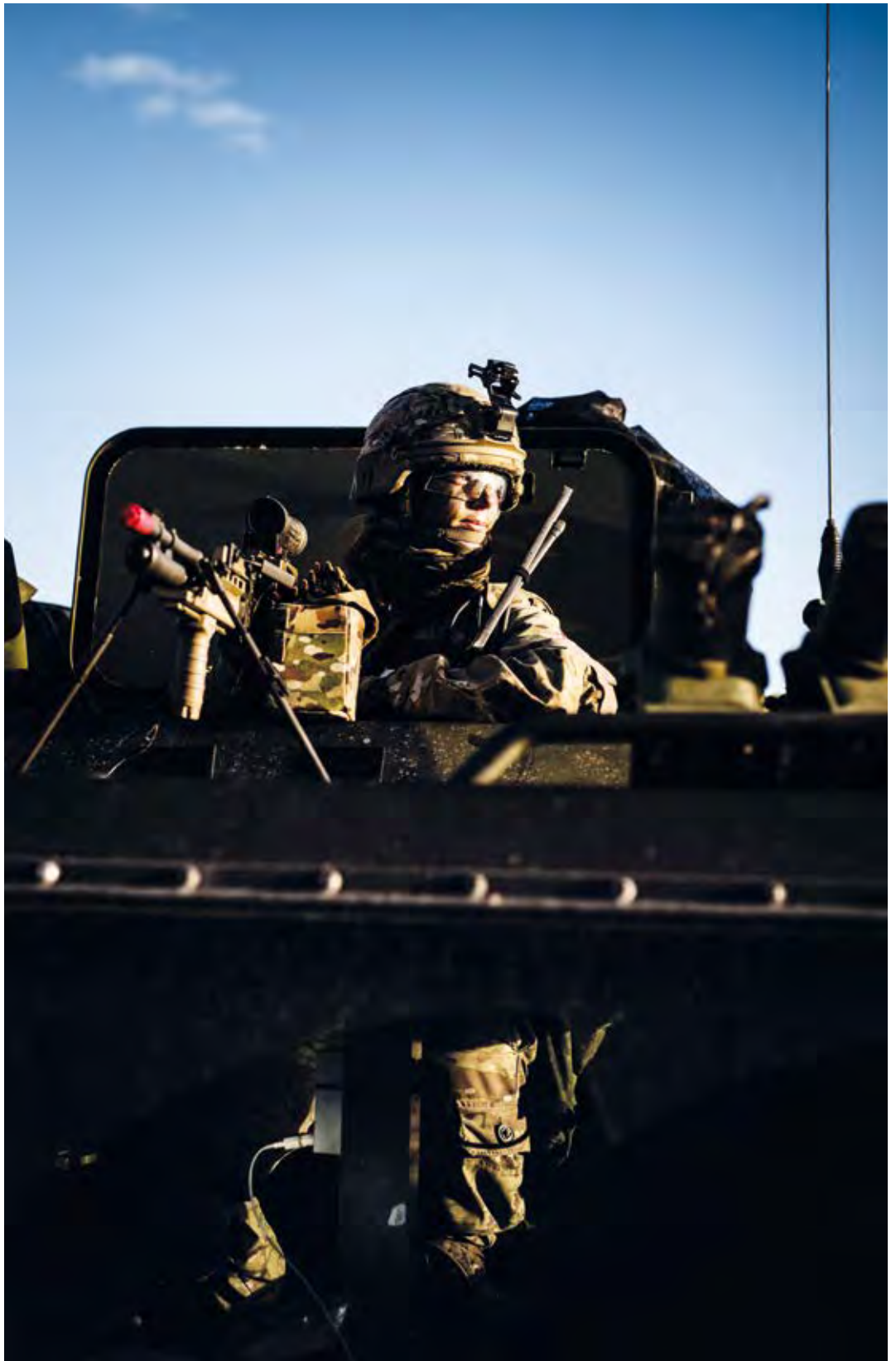
Ankestyrelsen havde begrundet afslaget med, at brevet indeholdt oplysninger om andre personers private forhold.

Derimod havde Ankestyrelsen ikke taget stilling til, om kvinden havde ret til egenaccess – dvs. aktindsigt i de oplysninger i brevet, der handlede om hende selv. Derfor sendte ombudsmanden sagen til Ankestyrelsen. Kvinden fik herefter aktindsigt i dele af sin mors brev.

---

**En af ombudsmandens væsentlige beføjelser efter ombudsmandsloven er at afgive udtalelser – eventuelt med kritik eller henstillinger til myndighederne. I praksis løses mange sager dog mere smidigt.**

---



Å R E T K O R T



**2017**





## UDVALGTE OMBUDSMANDSUDTALELSER

Ombudsmanden offentliggør løbende visse udtalelser på [ombudsmanden.dk](http://ombudsmanden.dk) og i ombudsmandens database i Retsinformation ([retsinfo.dk](http://retsinfo.dk)). For 2017 drejede det sig om følgende udtalelser<sup>1</sup>:

### a. Beskæftigelsesministeriet

Ingen udtalelser på Beskæftigelsesministeriets sagsområde er offentliggjort i 2017.

### b. Børne- og Socialministeriet

Ingen udtalelser på Børne- og Socialministeriets sagsområde er offentliggjort i 2017.

### c. Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet

Ingen udtalelser på Energi-, Forsynings- og Klimaministeriets sagsområde er offentliggjort i 2017.

### d. Erhvervsministeriet

#### 2017-11

En virksomheds navn i en eksporttilladelse til overvågningsteknologi kunne ikke på det anførte grundlag undtages fra retten til aktindsigt. Henvisning til tidligere kritiske artikler var beklagelig. Kritik af manglende partshøring.

### e. Finansministeriet

#### 2017-19

Ombudsmanden rejste en række spørgsmål over for Digitaliseringsstyrelsen og Finansministeriet om det retlige grundlag for NemID. Styrelsen oplyste, at der vil blive fremsat et lovforslag, som fastsætter rammerne for NemID.

### f. Forsvarsministeriet

Ingen udtalelser på Forsvarsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2017.

### g. Justitsministeriet

#### 2017-4

Afgørelse om afslag på at behandle aktindsigtsanmodninger på grund af et uforholdsmæssigt ressourceforbrug, jf. § 9, stk. 2, nr. 1, i offentlighedsloven, skal træffes, forholdsvis hurtigt efter at anmodningen er modtaget.

#### 2017-12

Ombudsmanden fandt ikke grundlag for at kritisere PET og Justitsministeriet i forbindelse med PET's kopiering, opbevaring og arkivering af en forfatters dagbøger, som indgik i en operationssag fra 1981 angående forfatteren.

#### 2017-14

Fejlvurderinger i forbindelse med en omorganisering af politiets arbejde førte til sagsophobning og en stigning i sagsbehandlingstiderne i forskellige administrative sager. Kritik af sagsbehandlingstiderne og den tid, det tog at nedbringe dem.

#### 2017-15

Retningslinjer for modtagelse af gaver i politiet gav indtryk af, at der var videre adgang til at modtage gaver mv. i politiet, end hvad der er anført i vejledning om god adfærd i det offentlige.

1) Udtalelserne er anført under de ministerområder mv., hvor kompetencen i sagerne lå ved årets udgang.

**2017-16**

Politiet havde ikke godtgjort tilstrækkeligt, at magtanvendelse over for en mand i forbindelse med et forsøg på tvangsmæssig udsendelse havde været nødvendig i hele sin udstrækning, efter at udsendelsen var afbrudt. Desuden var der dokumentationsmangler.

**2017-18**

Ombudsmanden undersøgte en langvarig sikringscelleanbringelse af en indsat. Ombudsmanden mente, at Direktoratet for Kriminalforsorgen ikke burde have taget fængslets indberetning om sagen til efterretning, da sagen ikke var tilstrækkeligt oplyst.

**2017-33**

Efter et tilsynbesøg blev forholdene i grønlandske detentioner uden fast politibetjening forbedret på en række punkter. Ombudsmanden var bekymret for de detentionsanbragtes sikkerhed.

**2017-35**

Ikke kritik af ministeriets afslag på generelt at oplyse, til hvilke konkrete opgaver PET havde bedt Forsvaret om assistance. Heller ikke kritik af afslag på at af- eller bekræfte, om der var undtaget sådanne oplysninger fra aktindsigt i den konkrete sag.

**h. Kirkeministeriet**

Ingen udtalelser på Kirkeministeriets sagsområde er offentliggjort i 2017.

**i. Kulturministeriet****2017-2**

Efter gennemgang af ministeriets gavepolitik: Invitationer og fribilletter mv. til offentligt ansatte skal vurderes efter reglerne om modtagelse af gaver og andre fordele. De ansattes deltagelse kræver et sagligt formål.

**j. Miljø- og Fødevarerministeriet****2017-20**

Ministeriet gav afslag efter miljøoplysningsloven på aktindsigt i ministerens talepapir fra et borgermøde.

Ombudsmanden henstillede til ministeriet at genoptage sagen for at overveje ekstrahering fra det interne dokument.

**2017-21**

Et klagenævn havde været mere end 14 måneder om at behandle en klage over et afslag på indsiget i en database med miljøoplysninger. Ombudsmanden kritiserede den alt for lange sagsbehandlingstid og henstillede, at sagen blev fremskyndet mest muligt.

**2017-29**

Oplysninger om forventede virkninger af en foreslået kvælstofregulering i fødevarer- og landbrugspakken kunne ikke anses for at være "oplysninger om emissioner til miljøet", jf. miljøoplysningslovens § 2, stk. 5.

**k. Skatteministeriet****2017-34**

En sagsbehandlingstid i Skatteankestyrelsen på lidt over fem måneder for klager over afgørelser om partsaktindsigt var for lang.

**l. Statsministeriet****2017-26**

Pligten til at ekstrahere faktiske oplysninger i ministerbetjeningsdokumenter gælder både for baggrundsoplysninger og talepunkter.

**m. Sundheds- og Ældreministeriet****2017-7**

Ikke hjemmel til, at Styrelsen for Patientsikkerhed og ministeriet kunne indfortolke et højere karakterkrav for tredjelandsstandlæger end 02 i en dansk sprogttest. En myndighed kan ikke fastsætte nye krav til borgere på sin hjemmeside.

**2017-8**

Et spørgsmål om ret til aktindsigt i et dokument fra 1997 burde være undersøgt yderligere, inden der blev givet afslag. Ministeriet blev desuden anmodet om på ny at overveje spørgsmålet om meroffentlighed.

**2017-24**

Afgørelser fra Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, hvor der udtales kritik af en læge, kunne ikke undtages fra aktindsigt.

## n. Transport-, Bygnings- og Boligministeriet

### 2017-5

I lov om private fællesveje var der hverken hjemmel til at fritage en kommune som ejer af en offentlig sti for at betale bidrag til en privat fællesvejs vedligeholdelse eller til at reducere bidraget fra en ejendom, der grænsede op til den offentlige sti.

### 2017-22

Uberettiget at afslå kompensation for en flyforsinkelse på grund af sygdom hos et besætningsmedlem, da der ikke var tale om "usædvanlige omstændigheder".

## o. Uddannelses- og Forskningsministeriet

### 2017-3

Hensynet til at sikre en kvalificeret evaluering af forskning kunne konkret ikke begrunde undtagelse af oplysninger i en evalueringsrapport efter § 33, nr. 5, i offentlighedsloven.

### 2017-28

Oplysninger om steder, hvor der var fundet zink og kobber i jord og gylle, var "oplysninger om emissioner til miljøet", jf. miljøoplysningslovens § 2, stk. 5.

## p. Udenrigsministeriet

### 2017-6

Afslag på aktindsigt i en åbningsskrivelse fra EU-Kommissionen efter miljøoplysningsloven, jf. § 13, stk. 1, nr. 2, i offentlighedsloven fra 1985, kunne ikke kritiseres.

## q. Udlændinge- og Integrationsministeriet

### 2017-10

En instruks fra Udlændinge-, Integrations- og Boligministeriet til Udlændingestyrelsen om, at ingen asylansøgere under 18 år fremover måtte indkvarteres i danske asylcentre sammen med en eventuel ægtefælle eller samlever, var ulovlig.

### 2017-25

Ikke pligt til at give en journalist oplysninger, som tidligere var meddelt mundtligt til et andet medie som led i en solohistorie.

### 2017-30

Udlændingestyrelsen burde i sin vejledning af en mand, som søgte om tidsubegrænset opholdstilladelse, have henvist manden til at søge nærmere oplysninger hos f.eks. kommunen. Ombudsmanden henstillede genoptagelse af sagen om opholdstilladelse.

### 2017-32

Ministeriets sagsbehandlingstid i sager om bevis for og bevarelse af dansk indfødsret var generelt for lang. Vejledningen i det danske pas om ansøgningsstidspunktet for bevarelse af indfødsret var ikke retvisende.

## r. Undervisningsministeriet

Ingen udtalelser på Undervisningsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2017.

## s. Økonomi- og Indenrigsministeriet

### 2017-17

Ombudsmanden mente, at Ankestyrelsen burde have imødekommet en borgers opfordring om at indhente yderligere oplysninger. Det skyldtes, at borgeren havde rejst relevant tvivl om rigtigheden af oplysninger, som indgik i Ankestyrelsens afgørelse.

## t. Kommunale og regionale myndigheder

### 2017-1

En kommentar på Facebook om en kommunaldirektør overskred grænserne for offentligt ansattes ytringsfrihed. Det, at kommunen vurderede den ansattes loyalitet, efterlod tvivl om, hvorvidt den havde behandlet sagen ud fra en korrekt forståelse af gældende ret.

**2017-9**

Ved et tilsynsbesøg kom det frem, at et kommunalt botilbud havde opsat døralarmer hos flere beboere uden det fornødne retlige grundlag. Ombudsmanden fandt fremgangsmåden meget kritisabel og pegede samtidig på flere andre sagsbehandlingsfejl.

**2017-13**

En sikret institution havde ikke hjemmel til som en fast praksis at vaske de unge anbragtes tøj ved ankomsten til institutionen. Heller ikke selv om formålet bl.a. var at ødelægge eller forringe eventuelle ulovlige stoffer.

**2017-23**

En kommunal selvstyrehavn var ikke en del af den kommunale forvaltning. En rapport, der var videregivet til kommunen, hvor havnen lå, kunne derfor ikke undtages fra aktindsigt, med henvisning til at der var tale om et internt dokument.

**2017-27**

En sikret institutions ordning med kontrol af beboernes post havde ikke tilstrækkelig hjemmel. Ombudsmanden henstillede derfor, at ordningen blev bragt til ophør.

**2017-31**

En sygeplejerske ansat i en kommune blev indkaldt til møde med ledelsen efter et kritisk opslag på Facebook. Ombudsmanden udtalte, at det var kommunens ansvar, at mødet foregik i fuld respekt for – og med anerkendelse af – den ansattes ytringsfrihed.

## u. Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence

Ingen udtalelser er offentliggjort i 2017.





#### SAG NR. 17/01504 OG 17/02526

En flyvelæge krævede, at en svæveflyverpilot fik foretaget nærmere helbredsundersøgelser, før han kunne få fornyet sit certifikat. Det var piloten utilfreds med, men ombudsmanden afviste hans klage, fordi flyvelæger er privatpraktiserende læger, som ikke er omfattet af ombudsmandens virksomhed. Det gælder, selv om flyvelægerne bliver autoriseret af Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen og bruger styrelsens blanketter til helbredsundersøgelserne.

**Ombudsmanden kan normalt ikke behandle klager over privates virksomhed, men kun over den offentlige forvaltning. Det gælder også i tilfælde, hvor den private virksomhed har en offentlig autorisation og udfører opgaver, der er reguleret af det offentlige.**

#### SAG NR. 17/01341

Hvornår har man en sådan "særlig stærk" tilknytning til Danmark, at man kan købe et sommerhus? En kvinde fra Vietnam boede her i landet og var bl.a. i gang med en uddannelse. Det var ikke nok, sagde Justitsministeriet. Kvinden fik derfor afslag på at købe et sommerhus i Danmark.

Kvinden klagede til ombudsmanden. Hun skrev bl.a., at hun var dansk gift, og at hun allerede havde fået et jobtilbud. Hun ville desuden søge om permanent opholdstilladelse i Danmark. Ombudsmanden sendte klagen videre til Justitsministeriet.

Justitsministeriet skrev til kvinden, at på baggrund af de nye oplysninger opfyldte hun nu betingelserne for at købe et sommerhus i Danmark. Hun behøvede ikke længere ministeriets tilladelse.

**Hvis en klage til ombudsmanden indeholder nye oplysninger om en sag, vil ombudsmanden som oftest sende den til myndigheden, for at myndigheden kan se på sagen igen.**

#### SAG NR. 17/03826

Hvad bruger kommunerne inklusionspengene på? Det bad en journalist Kommunernes Landsforening (KL) om at give aktindsigt i. Men de oplysninger, som journalisten ønskede, kunne kun fremskaffes som et dataudtræk, og offentlighedslovens regler om retten til dataudtræk gælder ikke for KL. Derfor fik journalisten afslag på aktindsigt.

Ombudsmanden kunne ikke hjælpe journalisten. KL er nemlig kun omfattet af ombudsmandens kompetence, i samme omfang som KL er omfattet af offentlighedslovens regler. Ombudsmanden måtte derfor afvise at behandle sagen.

**Ombudsmanden kan beslutte at inddrage private under sin kompetence, i det omfang de er omfattet af offentlighedslovens regler. Det har han bl.a. gjort vedrørende KL og Danske Regioner.**

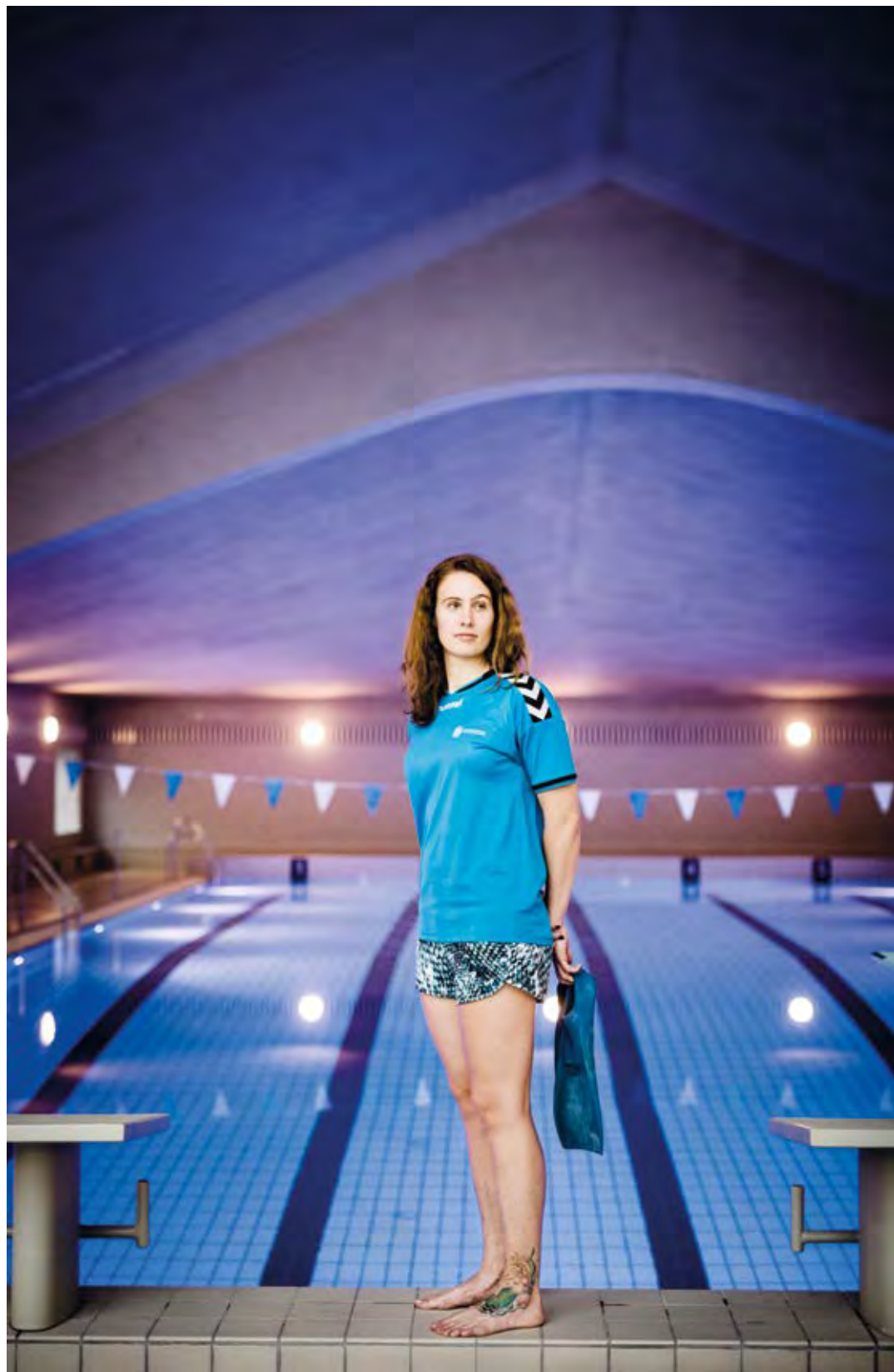
#### SAG NR. 17/00780

Under et tilsynsbesøg på et asylcenter for uledsagede mindreårige talte ombudsmandens medarbejdere med en dreng, som sagde, at han var træt af livet og ikke ønskede at leve mere. Drengen havde få måneder forinden fået afslag på asyl og ventede nu på at få sin asylsag behandlet i ankeinstansen.

Ombudsmandens besøgshold fortalte centrets ledelse, at drengen trivedes dårligt, og opfordrede ledelsen til at være opmærksom på drengens psykiske helbred.

**Ombudsmandens Børnekontor tager årligt på 12 tilsynsbesøg på steder, hvor børn opholder sig, for at kontrollere, om deres rettigheder bliver respekteret. I alle besøg deltager både jurister og en børnesagkyndig, som har særligt fokus på børnenes trivsel.**







# NYHEDER OFFENTLIGGJORT PÅ OMBUDSMANDENS HJEMMESIDE I 2017

Nyhederne kan læses i deres fulde længde på [ombudsmanden.dk](http://ombudsmanden.dk).

4. januar

## Ombudsmanden fokuserer på social-psykiatrien i 2017

I 2017 vil Ombudsmandens Tilsynsafdeling have særligt fokus på forholdene på landets socialpsykiatriske botilbud.

9. januar

## Større åbenhed om tilsynsbesøg

Resultaterne af ombudsmandens tilsynsbesøg bliver fremover offentliggjort på ombudsmandens hjemmeside. Det sker, for at interesserede kan følge med i, hvilke institutioner ombudsmanden besøger, og hvad der kommer ud af besøgene. Bl.a. vil man kunne se de afsluttende anbefalinger til institutionerne.

Samtidig lægger ombudsmanden en ny tilsynsmannual ud på sin hjemmeside, der i detaljer beskriver, hvordan besøgene gennemføres.

9. januar

## Ombudsmandens Skattekontor åbnet

Fra årsskiftet har Folketingets Ombudsmand med et nyt skattekontor fået flere ressourcer til at behandle sager om skattespørgsmål. Det sker efter en beslutning i Folketinget i foråret 2016.

11. januar

## Forbedrede forhold for psykisk syge i Vestre Fængsel

Psykisk syge i Vestre Fængsel har fået flere sociale aktiviteter over de seneste 4 år. Det er den gode nyhed, efter at tilsynshold fra ombudsmanden bistået af lægelige eksperter fra DIGNITY og eksperter i menneskerettigheder fra Institut for Menneskerettigheder har besøgt Vestre Fængsels hospital i 2012, 2013 og 2016.

12. januar

## Ombudsmanden undersøger forholdene for frihedsberøvede unge

I løbet af 2017 vil Ombudsmandens Børnekontor besøge en række institutioner, som især huser unge, der er dømt eller varetægtsfængslet. Temaet for årets tilsynsbesøg er nemlig unge i sikrede døgninstitutioner, arresthuse og fængsler.

13. januar

## Offentligt ansat gik for langt i udtalelser på Facebook

En kommunal medarbejder overskred grænserne for sin ytringsfrihed, da han i en kommentar på Facebook beskrev kommunaldirektøren som "en person, der måske ikke har sandhed som sin spidskompetence". Det siger ombudsmanden i en ny udtalelse. Han lægger bl.a. vægt på, at medarbejderen ikke nærmere havde dokumenteret eller sandsynliggjort sin beskyldning.

23. januar

## Offentligt ansatte skal passe på med at tage imod invitationer og fribilletter

Offentligt ansatte skal udvise stor omtanke, når de som led i arbejdet bliver inviteret til f.eks. middage, koncerter eller teaterforestillinger. Det princip har været grundlag for en gennemgang af Kulturministeriets gavepolitik, som ombudsmanden netop har afsluttet. Kulturministeriet har i dialog med ombudsmanden justeret sin politik.

2. februar

## Udlændingestyrelsen følger op på ombudsmandens anbefalinger til Børnecenter Hundstrup

Folketingets Ombudsmand har afdækket forskellige problemer under et tilsynsbesøg på Børnecenter Hundstrup. Centret, der huser unge asylansøgere, skal nu lukke, og Langeland Kommune skal ikke længere være operatør. Ombudsmanden har bl.a. derfor taget nogle af sine anbefalinger op med Udlændingestyrelsen.

6. februar

## Offentliggørelse af dokumenter i sagen om adskillelse af mindreårige asylansøgere

Udlændinge- og Integrationsministeriet har i dag udsendt denne pressemeddelelse:

“Udlændinge- og integrationsminister Inger Støjbergs reaktion på Ombudsmandens udkast til redegørelse om indkvartering af mindreårige ægtefæller”

På den baggrund linkes der til følgende dokumenter:

...

10. februar

## Udenlandsk tandlæge blev dumpet på forkert grundlag

Det var ikke let for en egyptisk tandlæge at vide, hvilke sprogkrav der gjaldt for at blive tandlæge i Danmark. Slog han op i bekendtgørelsen, var kravet "bestået". På Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside hed kravene derimod "bestået med minimumskaraktererne 7 og 10".

Tandlægen bestod sin dansktest, men ikke med karaktererne 7 og 10, og blev derfor i første omgang afvist.

Ombudsmanden nåede i sin undersøgelse frem til, at myndighederne fortolkede bekendtgørelsen forkert. Tandlægen skulle ikke have været afvist.

22. februar

## Ombudsmanden ser nærmere på SKATs og Landsskatterettens behandling af sager

Folketingets Ombudsmand har netop indledt en generel undersøgelse af et antal sager hos SKAT og Landsskatteretten. Undersøgelsen vil have særligt fokus på, om de forvaltningsretlige regler og principper bliver overholdt.

6. marts

## Urimeligt lang sagsbehandlingstid i politiet efter omorganiseringer

En lang række borgere kom i klemme, efter at politiet samlede behandlingen af sager om bl.a. kørekort i to administrative centre. Omorganiseringen medførte fra starten en betydelig ophobning af sager og en stigning i sagsbehandlingstiden. (...)

...

”Når en myndighed bliver omorganiseret, vil det ofte resultere i længere sagsbehandlingstider. Det kan efter omstændighederne accepteres i en kortere periode, men mere end to år, som det var tilfældet ved politiets administrative centre, er alt for længe”, konstaterer Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen.

9. marts

## Væsentlige forbedringer i grønlandske detentioner

Sikkerheden er blevet væsentligt forbedret for personer, der indsættes i grønlandske detentioner uden fast bemanding. Men nogle forhold er stadig bekymrende. Det konkluderer ombudsmanden efter omfattende dialog med de ansvarlige myndigheder.

23. marts

## Ulovligt at tvangsadskille alle unge asylpar

I februar 2016 udsendte Udlændinge-, Integrations- og Boligministeriet en instruks om, at ingen asylansøgere under 18 år måtte indkvarteres i danske asylcentre sammen med deres ægtefælle eller samlever.

Den instruks var i strid med både dansk ret og internationale konventioner, konkluderer Folketingets Ombudsmand.

29. marts

## Kommune begik væsentlige fejl ved brug af døralarmer i botilbud

En døralarm kan være en vigtig sikring mod, at personer med nedsat psykisk funktionsevne forlader deres botilbud og måske udsætter sig selv eller andre for skade. Men en døralarm er også et indgreb i den enkeltes frihed, og der er en række lovkrav, som skal følges, inden en kommune installerer en alarm. Det fremhæver ombudsmanden efter at have fundet væsentlige fejl i forbindelse med et tilsynsbesøg.

31. marts

## PET fulgte reglerne ved arkivering af kendt forfatters dagbøger

Siden 1982 har PET opbevaret en kopi af en kendt dansk forfatters dagbøger. Efter at have undersøgt sagen konkluderer ombudsmanden, at han ikke har grundlag for at kritisere Justitsministeriet og PET.

4. april

## Lovgivningen sikrer ikke privatskoleelevers ret til at blive hørt

Undervisningsministeriet vil søge Folketingets tilslutning til en lovændring, hvis dialog og vejledning viser sig ikke at være nok til at sikre privat- og efterskoleelevers ret til at blive hørt efter FN's Børnekonvention.

Ombudsmanden har tidligere henstillet til Undervisningsministeriet at overveje lovgivning for effektivt at sikre elevernes rettigheder på dette område.

5. april

## Ledelsen i offentlige myndigheder har også ytringsfrihed

Ombudsmanden kritiserer jævnligt offentlige myndigheder for at krænke de ansattes ytringsfrihed. I en artikel i den netop offentliggjorte beretning for 2016 prøver han at se sagen fra ledelsens side. Han forklarer bl.a., at ledelsen gerne må svare igen på de ansattes kritik – så længe det sker med et sagligt formål og på en saglig måde.

6. april

## Kritisk journalistik kan ikke føre til afslag på aktindsigt

En myndighed kan ikke afslå aktindsigt ud fra en formodning om, at oplysningerne vil blive brugt til kritisk journalistik.

Det udtaler Folketingets Ombudsmand i en sag om aktindsigt i eksporttilladelser til overvågningsteknologi. (...)

18. april

## Ombudsmanden går ind i Ry-sagen

Folketingets Ombudsmand har bedt om en række oplysninger fra Skanderborg Kommune og Mølleskolen vedrørende de involverede drenge i den såkaldte Ry-sag.

19. april

## Afviste asylansøgere på Kærshovedgård behandles efter reglerne

Folketingets Ombudsmand var den 31. oktober 2016 på tilsynsbesøg på Udrejsecenter Kærshovedgård. Besøget drejede sig alene om forholdene for afviste asylansøgere og ikke om forholdene for personer på tålt ophold eller personer, der er udvist ved dom.

Besøget giver efter en samlet vurdering ikke ombudsmanden anledning til at foretage sig yderligere.

25. april

## Ny direktør hos ombudsmanden

Louise Vadheim Guldborg bliver ny direktør hos Folketingets Ombudsmand fra 1. august 2017. Her tiltræder den nuværende direktør, Jonas Bering Liisberg, som direktør for udenrigspolitik i Udenrigsministeriet.

3. maj

## Nye IT-løsninger skal være offentlighedsvenlige

Nye IT-løsninger i det offentlige – herunder databaser – skal i videst muligt omfang være offentlighedsvenlige. Det følger af offentlighedsloven.

Det budskab har Folketingets Ombudsmand netop sendt til Finansministeriet i forbindelse med, at ministeriet udvikler en ny makroøkonomisk model.

4. maj

## DTU måtte give aktindsigt i ekstern evalueringsrapport

En journalist fra et fagblad fik i første omgang afslag på at se en evalueringsrapport, som DTU havde fået lavet om Institut for DTU Transport. Rapporten var udarbejdet af fem eksterne forskere og indeholdt en forholdsvis kritisk vurdering af forskningskvaliteten på DTU Transport. Efter at ombudsmanden undersøgte sagen, fik journalisten aktindsigt i hele rapporten.

11. maj

## Udbetaling Danmark for længe om at genvurdere klagesager om boligstøtte

Alt for mange borgere, der i 2016 klagede til Udbetaling Danmark over afgørelser om boligstøtte, måtte vente mere end 4 uger på at komme videre med deres klagesag. Det er kommet frem i en sag, som Folketingets Ombudsmand har rejst, og det udløser nu kritik.

Fristen på de 4 uger er fastsat i en bekendtgørelse, som social- og indenrigsministeren har udstedt.

16. maj

## Ulovligt tvangsmæssigt at vaske unges tøj

En midtjysk institution for navnlig varetægtsfængslede unge har konsekvent vasket alt de unges tøj ved ankomsten, også selv om de unge ikke har ønsket det. Formålet har været hygiejnisk, men også at ødelægge euforiserende stoffer gemt i tøjet. Lovgivningen giver imidlertid ikke mulighed for denne form for kontrol, konkluderer ombudsmanden.

17. maj

## Psykisk syge børn og unge fastspændes jævnligt

Det sker med jævne mellemrum, at et barn eller en ung mod sin vilje fastspændes til en seng på en af landets psykiatriske afdelinger. Det viser en netop offentliggjort rapport om børn og unge i psykiatrien fra Folketingets Ombudsmand.

18. maj

## Kropsvisitation og urinprøvetagning foregår efter reglerne

Ombudsmanden har ved 32 tilsynsbesøg i 2016 haft fokus på kropsvisitation og urinprøvetagning.

Hovedkonklusionen er, at reglerne med ganske få undtagelser bliver efterlevet, og at de indsatte og beboerne selv vurderer, at indgrebene foregår professionelt. Intet peger på, at indgreb bliver foretaget for at chikanere.

14. juni

## Her kan du møde ombudsmanden på Folkemødet

Folketingets Ombudsmand er igen i år til stede på Folkemødet på Bornholm den 15.-18. juni.

16. juni

## Skoleledere får hjælp til at sikre elevers rettigheder

Ombudsmanden har gennem flere år haft fokus på elevers rettigheder, når folkeskoler træffer

indgribende afgørelser over for eleverne. Nu vil Undervisningsministeriet gennemføre yderligere en vejledningsindsats for at sikre, at skolelederne anvender de forvaltningsretlige regler korrekt.

19. juni

## Tvivel om det retlige grundlag for NemID søges nu løst med lovgivning

Efter henvendelse fra en kommunal borgerrådgiver har ombudsmanden over for Digitaliseringsstyrelsen og Finansministeriet rejst en række spørgsmål om det retlige grundlag for NemID.

22. juni

## Øget klarhed om forskeres ytringsfrihed

Forskere på danske universiteter må gerne udtale sig som privatpersoner i den offentlige debat. Også på områder, hvor de har leveret forskning til offentlige myndigheder.

Det står klart, efter at Miljø- og Fødevarerministeriet har svaret Folketingets Ombudsmand, at standardvilkårene i nye kontrakter mellem universiteter og myndigheder ikke indebærer begrænsninger i den enkelte forskers ytringsfrihed eller krav om tavshedspligt, der rækker ud over lovgivningens almindelige regler.

7. august

## Myndigheder skal have overblik over fakta før de træffer afgørelse

En mand med et handicap søgte om dækning af prisforskellen mellem en bil med forhjulstræk og en firehjulstrukket bil, så han bedre kunne udføre sit arbejde. Manden fik afslag. Men Ankestyrelsen havde undladt at tage stilling til, at manden tydeligt havde gjort opmærksom på tvivl om oplysninger i sagen.

"Det er et grundlæggende princip i den offentlige forvaltning, at en myndighed har pligt til at undersøge en sag tilstrækkeligt, så den kan træffe den rigtige afgørelse. Det er efter min opfattelse ikke sket i denne sag", siger ombudsmand Jørgen Steen Sørensen.

21. august

## Fængsler strammer op i brugen af sikringsceller

At blive placeret i en sikringscelle og fikseret til en seng er noget af det mest indgribende, man som borger kan blive udsat for af staten. Derfor skal der være orden i alle procedurer, har ombudsmanden understreget i flere sammenhænge. Nu har kriminalforsorgen taget en række initiativer for at sikre, at reglerne om sikringscelleanbringelse bliver overholdt.

22. august

## Ikke kritik af ministerium for at tilbageholde solohistorie fra andre journalister

Hvis en myndighed har udleveret dokumenter til en journalist som led i en solohistorie, har andre journalister krav på de samme dokumenter, hvis de spørger. Men sådan er det ikke, hvis solohistorien er givet mundtligt. Det følger af en ny udtalelse fra ombudsmanden.

1. september

## Ombudsmanden åbner særlig skatteside

Folketingets Ombudsmand lægger løbende udtalelser og nyheder ud på sin hjemmeside. Nu etableres der en særlig skatteside, der indeholder eksempler på afsluttede sager og en oversigt over igangværende undersøgelser på skatteområdet, som ombudsmanden selv har taget initiativ til.

5. september

## Ombudsmanden rejser spørgsmål om behandling af 15-17-årige indsatte i kriminalforsorgen

Under et tilsynsbesøg i Kolding Arrest sagde en ung indsat til ombudsmandens medarbejdere, at han troede, at han var "ved at blive vanvittig". Den unge var henvist til at være alene på sin celle i ca. 45 dage – bortset fra 4 dage, hvor han havde fællesskab med en anden indsat.

...

Tilsynsbesøget i Kolding Arrest og et tilsynsbesøg i Ungeafdelingen i Vestre Fængsel har nu fået ombudsmanden til at indlede en undersøgelse af forholdene for 15-17-årige indsatte i kriminalfor-sorgen.

#### 6. september

### Sikret institution har ikke ret til at kontrollere beboeres post

Når en beboer på specialinstitutionen Kofoedsminde på Lolland modtager breve eller pakker, bliver beboeren bedt om at åbne posten i overværelse af to medarbejdere. Vil beboeren ikke det, returneres posten uåbnet. Hvis beboeren samtykker i åbning, inddrages indholdet, hvis det f.eks. er farlige gen-stande eller euforiserende stoffer.

Ombudsmanden har forståelse for ordningen, men den er efter hans opfattelse ikke lovlig. Ombudsmanden har derfor henstillet til Kofoedsminde, at ordningen stopper.

#### 8. september

### Politiet skærper sin gavepolitik

En politimand bør ikke tage imod en æske chokolade fra en borger, der er taknemmelig over politiets indsats i en sag. Han skal også være varsom med at deltage i kurser eller seminarer betalt af private virksomheder. Det er to ud af flere opstramninger, som Rigspolitiet nu har foretaget i sine retningslinjer om politiets adgang til at modtage gaver og andre fordele.

Skærpelserne sker, efter at Rigspolitiet selv har tilkendegivet, at gavepolitikken gav indtryk af, at politifolk kunne modtage gaver i større omfang end andre offentligt ansatte.

#### 13. september

### Passager havde ret til kompensation for flyforsinkelse

Hvis et fly bliver forsinket eller aflyst, fordi et medlem af flyets besætning er blevet syg, kan pas-sagererne have krav på økonomisk kompensation. Det følger af EU-retlige regler og EU-Domstolens praksis, konkluderer Folketingets Ombudsmand i en ny udtalelse.

#### 5. oktober

### Hjemmesygeplejerske indkaldt til samtale efter kritisk Facebook-opslag

Ledelsen i offentlige myndigheder er ikke afskåret fra at tage en snak med en medarbejder, der har brugt sin ytringsfrihed til at kritisere arbejdsplad-sen – forudsat at ledelsen har en saglig grund til det. Men ledelsen må ikke på nogen måde kriti-sere, at medarbejderen har brugt sin ytringsfrihed, og hensigten må ikke være at få medarbejderen til at tie stille. Medarbejderen må heller ikke med rette få den oplevelse af situationen.

Det er essensen af en ny sag, der viser, at offentlige ledelser skal være forsigtige, når de reagerer på en lovlig ytring fra en medarbejder.

#### 27. oktober

### Høring i Folketinget fokuserer på offentlighedslov, udlændinge-området, ytringsfrihed og sikkerhed på sociale bosteder

Onsdag den 15. november 2017 kl. 10-12 afholder Folketingets Retsudvalg den årlige høring om ombudsmandens arbejde. Ombudsmanden og hans medarbejdere præsenterer aktuelle problemstil-linger som oplæg til spørgsmål og diskussion.

#### 30. oktober

### "Overblik" fra ombudsmanden skal forebygge fejl

Når Myndighedsguiden i dag åbnes på ombudsmandens hjemmeside, tager ombudsmanden et nyt skridt for at forebygge fejl hos offentlige myndigheder.

"I ombudsmandsinstitutionen prioriterer vi ikke kun at behandle sager, hvor der er begået fejl, men i stigende grad også at forebygge, at fejl overho-vedet bliver begået. Myndighedsguiden er et nyt skridt i denne retning og kan forhåbentlig være en hjælp til jurister og sagsbehandlere i myndig-hederne – og dermed også være med til at styrke borgernes retssikkerhed", siger ombudsmand Jørgen Steen Sørensen.



2. november

## Ombudsmanden rejser spørgsmål om retsgrundlaget for at tvangsanbringe asylbørn

Ombudsmanden har over for Børne- og Socialministeriet rejst spørgsmål om, hvorvidt det retlige grundlag for at tvangsanbringe asylbørn er tilstrækkeligt.

---

Det sker, efter at det i sidste uge kom frem i medierne, at det angiveligt er ansatte i kommunens rådhuservice, der har givet oplysninger til pressen om kommunens vederlagsfrie udlån af rådhusets lokaler til blandt andre den tidligere beskæftigelses- og integrationsborgmester. Det fremgår af omtalen, at kommunen betragter oplysningerne som ikke-fortrolige.

---

9. november

## Ombudsmanden lukker sag om 26-årsreglen efter at otte par har fået medhold

Udlændingenævnet har givet otte par medhold i deres klage over afslag på familiesammenføring. Derfor lukker ombudsmanden nu den sag, som han rejste af egen drift, efter at Danmark i 2016 var blevet dømt for diskrimination ved Den Europæiske Menneskerettighedsdomstol.

---

14. november

## Aktindsigtssag om lærerkonflikten i 2013

Danmarks Lærerforening har bedt Folketingets Ombudsmand om igen at se på en sag om aktindsigt, der har forbindelse til lærerkonflikten i 2013. Lærerforeningen har henvist til, at der er fremkommet nye oplysninger, der har væsentlig betydning for den sag, som ombudsmanden sluttede i april 2013.

Ombudsmanden har sendt anmodningen videre til Finansministeriet, så ministeriet kan svare Lærerforeningen. Samtidig har ombudsmanden bedt ministeriet om at underrette ham om svaret til Lærerforeningen.

---

23. november

## Ombudsmanden rejser spørgsmål om meddeleret for ansatte i Københavns Kommune

Ombudsmanden har i dag spurgt Københavns Kommune til de ansattes ret til at videregive oplysninger til pressen – den såkaldte meddeleret.



#### SAG NR. 17/04038

"Jeg har siden i mandags siddet 23 timer i døgnet i en isolationscelle". Det fortalte en indsat, da han om onsdagen ringede til ombudsmandsinstitutionen. Den indsatte oplyste også, at han ikke vidste, hvorfor han var isoleret, eller hvor længe han skulle være i isolation. En betjent i fængslet havde sagt, at han ville få en skriftlig afgørelse, men det var ikke sket.

En medarbejder fra ombudsmanden ringede til fængslets ledelse, som oplyste om baggrunden for isolationen. Ledelsen ville sørge for, at den indsatte fik den skriftlige afgørelse.

---

**Indimellem giver en borgers telefoniske oplysninger anledning til, at en af ombudsmandens medarbejdere ringer til myndigheden for at høre mere om sagen. Det kan f.eks. være, hvis borgeren er afskåret fra eller har svært ved selv at ringe til myndigheden, eller hvis det forhold, som borgeren har fortalt om, er særligt indgribende.**

---

#### SAG NR. 17/01486

To nattevagter på et plejehjem blev kaldt til samtale, fordi vidner påstod, at de havde sovet på vagten. Nattevagterne var uenige: De havde blot siddet og sluppet af med et tæppe. De forstod ikke, hvordan nogen kunne have set dem sove, når de sad for nedrullede gardiner og med lukket dør. Kommunen mente, at nattevagterne, uanset hvad, burde have sluppet af på skift. Nattevagterne fik derfor en advarsel for at have skabt usikkerhed om, hvorvidt de var vågne og i beredskab.

Ombudsmanden mente ikke, at han kunne kritisere kommunens advarsel. Han gjorde opmærksom på, at ombudsmanden normalt ikke har mulighed for at afhøre vidner, og at han af den grund ikke kunne afklare uenigheden om, hvad der var sket på nattevagten.

---

**Ombudsmanden modtager jævnligt klager fra offentligt ansatte om deres ansættelsesforhold. Klagerne kan f.eks. handle om ansættelsesretlige sanktioner eller om retten til partshøring, til at medbringe en bisidder eller til at ytre sig offentligt om forhold på arbejdspladsen.**

---

#### SAG NR. 17/00652

SKAT afviste at give en mand fuld aktindsigt i hans egen skattesag. Da manden klagede til Skatteankestyrelsen, fik han at vide, at det ville tage to år at behandle klagen.

Udmeldingen om den lange sagsbehandlingstid fik ombudsmanden til at starte en generel undersøgelse af Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstid i denne type sager, dvs. klager over afslag på partsaktindsigt. Ombudsmanden vurderede, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, som i 2016 var omkring fem måneder, var uacceptabel.

Mens ombudsmanden behandlede sagen, besluttede Skatteankestyrelsen at oprette et nyt kontor, som skulle behandle klager over afslag på partsaktindsigt hurtigst muligt.

---

**Ombudsmanden kan af egen drift tage sager op og lave større undersøgelser. På [ombudsmanden.dk](#) findes der en liste over såkaldte egen drift-undersøgelser på skatteområdet.**

---





## ÅRET I TAL

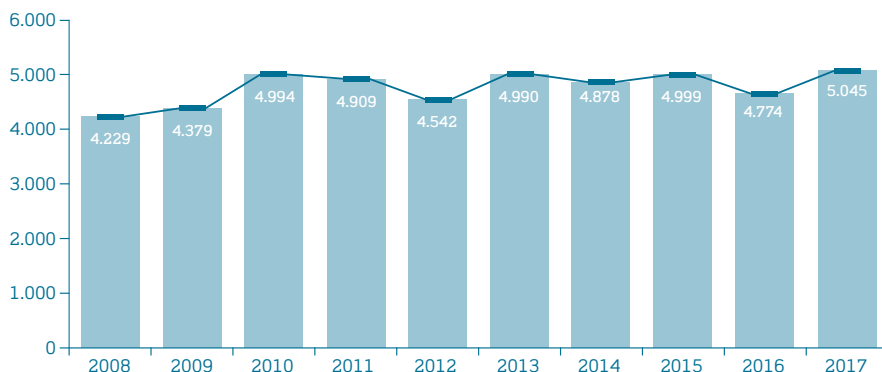
De følgende sider indeholder hovedtal for ombudsmandens sagsbehandling i 2017. På [ombudsmanden.dk](http://ombudsmanden.dk) findes nærmere information om ombudsmandens arbejde og om de regler, der gælder for det.

### NYE SAGER

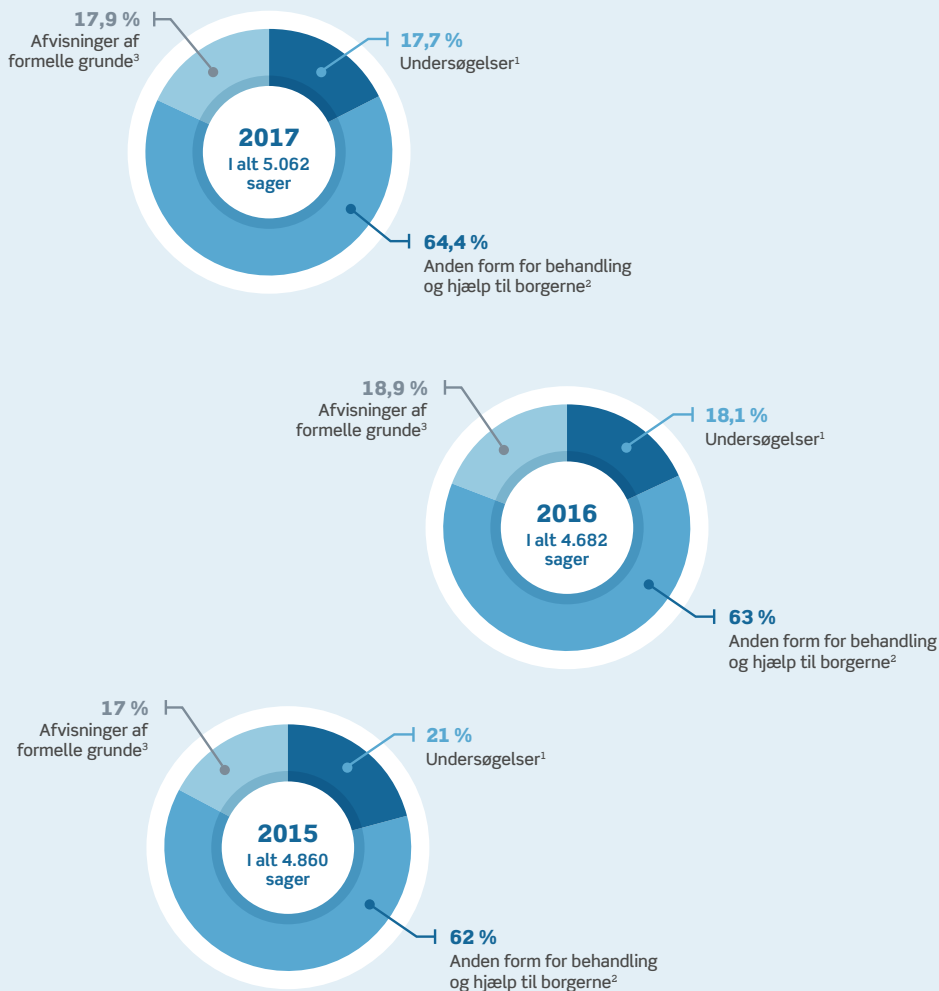
Sager oprettet i 2017 <sup>1</sup>	
Klagesager	4.767
Sager rejst af egen drift	196
Tilsynssager <sup>2</sup>	82
<b>Total</b>	<b>5.045</b>

- 1) Inkluderer ikke administrationssager, herunder sager om indsigt i ombudsmandens sager, sager i forbindelse med internationalt samarbejde, sager om ombudsmandens arbejde og sager indhentet i forbindelse med generelle undersøgelser af myndigheders sagsbehandling mv., som ombudsmanden har rejst af egen drift.
- 2) Omfatter tilsyn på voksenområdet, tilsyn på børneområdet, tilgængelighedstilsyn på handicapområdet og tilsyn med tvangsudsendelser af udlændinge. Se side 36-69 om ombudsmandens tilsynsvirksomhed.

### Udvikling i sagstal



## AFSLUTTEDE SAGER



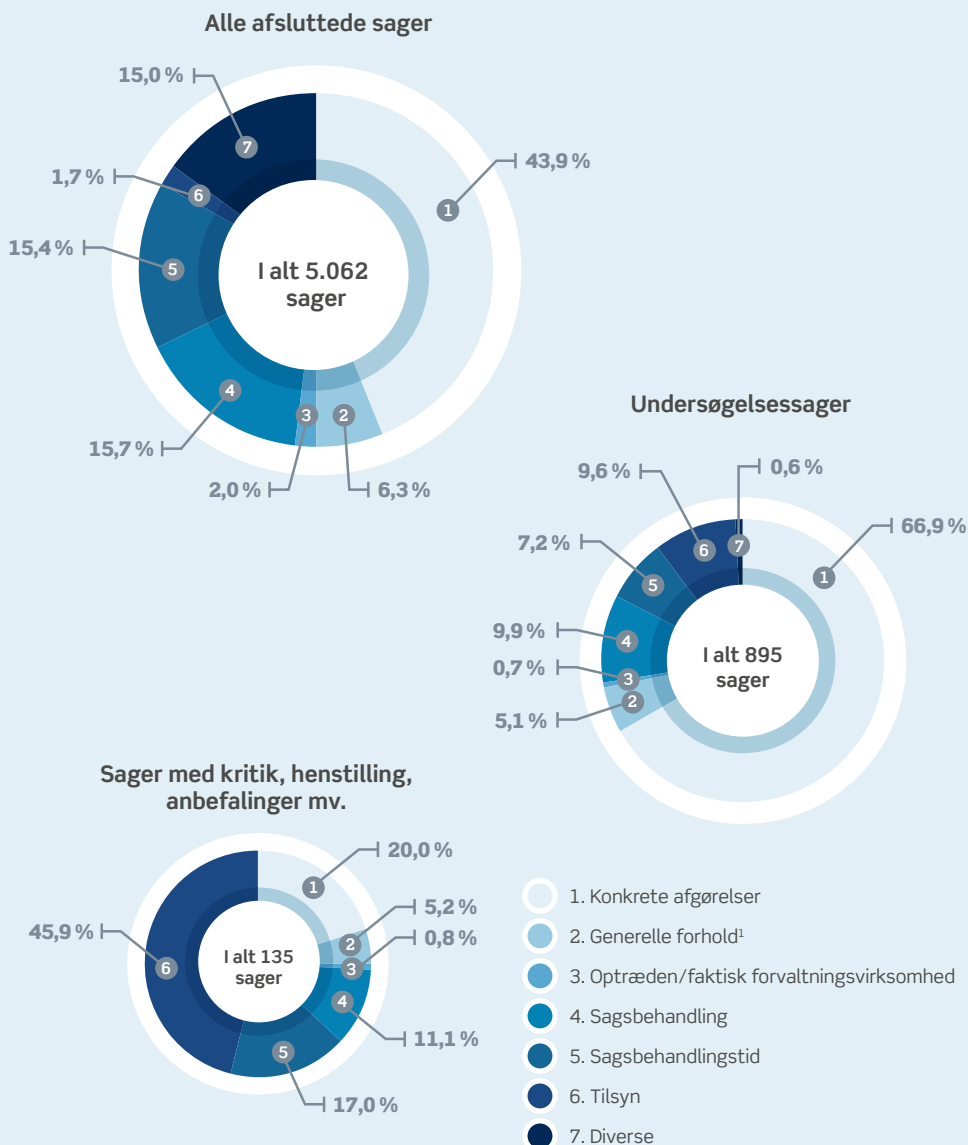
- 1) Hovedgruppen "Undersøgelser" omfatter sager, hvor ombudsmanden har foretaget undersøgelser og vurderinger, herunder de sager, hvor der er foretaget en tilbundsående undersøgelse med forudgående høring af de involverede myndigheder.
- 2) Kategorien "Anden form for behandling og hjælp til borgerne" omfatter sager, som ombudsmanden har behandlet på en anden måde end ved at gennemføre undersøgelser. F.eks. kan ombudsmanden have vejledt borgeren. Eller ombudsmanden kan have sendt sagen videre til myndighederne – f.eks. som en klage, for at borgeren kunne få en uddybende begrundelse for en afgørelse, eller for at få fremskyndet myndighedernes behandling af sagen.
- 3) Årsager til, at sager afvises af formelle grunde, er f.eks., at ombudsmanden ikke er kompetent over for den myndighed mv., som klagen angår, at klagen er forældet i forhold til ombudsmandsloven, eller at en klagemulighed ikke er udnyttet og ikke længere kan udnyttes. Se tabellen på side 95.

## HVAD ENDTE SAGERNE MED?

		Afsluttede sager i alt
<b>1. Undersøgelser</b>		
1. Fulde undersøgelser		254
– heraf med kritik, henstillinger, anbefalinger mv.		135
2. Afkortede undersøgelser <sup>1</sup>		641
<b>Undersøgelser, i alt</b>		<b>895</b>
<b>2. Anden form for behandling og hjælp til borgerne</b>		
1. Forskellige former for intervention i sager, hvor mulighederne for behandling af sagerne hos myndighederne ikke var udtømt		1.929
– heraf sager videresendt til myndigheder		1.155
2. Ombudsmandens gennemgang af sagerne førte ikke til nærmere undersøgelser		870
3. Besvarelse af forespørgsler, vejledning mv.		463
<b>Anden form for behandling og hjælp til borgerne, i alt</b>		<b>3.262</b>
<b>3. Afvisninger af formelle grunde</b>		
1. Klagerne var indgivet for sent til ombudsmanden		132
2. Mulighederne for at klage til myndighederne var ikke udnyttet – og kunne ikke længere udnyttes		60
3. Sagerne angik domstole, dommere eller forhold, som var eller kunne forventes bedømt af domstolene, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence		150
4. Sagerne angik forhold vedrørende Folketinget, herunder lovgivningsspørgsmål, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence		73
5. Klagerne vedrørte andre forhold uden for ombudsmandens kompetence, herunder private retsforhold		272
6. Klagerne blev ikke præciseret tilstrækkeligt til, at de kunne behandles, eller klagerne blev tilbagekaldt		192
7. Ombudsmanden erklærede sig inhabil		5
8. Henvendelserne var anonyme		21
<b>Afvisninger af formelle grunde, i alt</b>		<b>905</b>
<b>Total (1-3)</b>		<b>5.062</b>

- 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?



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 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. <sup>1</sup>	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)

#### a. Beskæftigelsesministeriet

Departementet	2	3	8	1	14
Ankenævnet for ATP	0	1	0	0	1
Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring	0	1	39	5	45
Arbejdsmarkedets Feriefond	0	0	1	0	1
Arbejds miljøklagenævnet	0	0	2	0	2
Arbejdstilsynet	0	0	7	0	7
Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring	0	0	0	2	2
Ligebehandlingsnævnet	0	0	3	1	4
Lønmodtagernes Garantifond	0	0	2	0	2
Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering	0	0	3	0	3
<b>I alt</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>81</b>

#### b. Børne- og Socialministeriet

Departementet	1	6	4	2	13
Den Nationale Tolkemyndighed	0	0	1	0	1
Psykolognævnet	0	2	2	0	4
Socialstyrelsen	0	0	1	0	1
Statsforvaltningen	0	7	101	18	126
<b>I alt</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>109</b>	<b>20</b>	<b>145</b>

- 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 under det ministerområde, hvor kompetencen i sagen lå ved årets udgang.

## Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. <sup>1</sup>	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.			

## c. Energi-, Forsynings- og Klimaministeriet

Departementet	0	0	4	1	5
Danmarks Meteorologiske Institut	0	0	1	0	1
Energinet.dk	0	0	1	0	1
Energistyrelsen	0	0	4	1	5
Energitilsynet	0	1	0	1	2
Geodatastyrelsen	0	0	2	0	2
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>16</b>

## d. Erhvervsministeriet

Departementet	1	4	6	1	12
Ankenævnet for Patenter og Varemærker	0	0	1	0	1
Det Psykiatriske Patientklagenævn	0	1	4	0	5
Energiklagenævnet	0	2	6	1	9
Erhvervsankenævnet	0	0	1	0	1
Erhvervsstyrelsen	0	1	6	1	8
Finanstilsynet	0	0	3	0	3
Forbrugerombudsmanden	0	0	3	0	3
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen	0	0	1	1	2
Miljø- og Fødevareklagenævnet	1	7	18	3	29
Nævnenes Hus	0	1	1	0	2
Planklagenævnet	0	6	16	1	23
Sikkerhedsstyrelsen	0	0	3	0	3
SOLVIT Centre Denmark	0	0	1	0	1
Stormrådet	0	0	2	0	2
Søfartsstyrelsen	0	0	1	1	2
<b>I alt</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>73</b>	<b>9</b>	<b>106</b>

## e. Finansministeriet

Departementet	0	0	1	1	2
Digitaliseringsstyrelsen	1	0	4	0	5
Helbredsnet	0	0	1	0	1
Moderniseringsstyrelsen	0	4	2	0	6
<b>I alt</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>14</b>

## Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. <sup>1</sup>	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.			

## f. Forsvarsministeriet

Departementet	0	4	3	0	7
Beredskabsstyrelsen	0	0	1	0	1
Forsvarsministeriets Personalestyrelse	0	0	3	0	3
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

## g. Justitsministeriet

Departementet	5	9	45	10	69
Arrester	6	3	14	2	25
Civilstyrelsen	0	4	10	1	15
Datatilsynet	0	6	22	1	29
Den Uafhængige Politiklagemyndighed	0	3	4	2	9
Direktoratet for Kriminalforsorgen	2	65	45	7	119
Erstatningsnævnet	2	0	1	0	3
Fængsler	5	12	84	7	108
Kriminalforsorgen i Grønland	0	2	0	0	2
Kriminalforsorgens områdekontorer	6	44	26	3	79
Kriminalforsorgscentre og -pensioner	2	1	7	0	10
Politiet	1	6	79	22	108
Politiets Efterretningstjeneste (PET)	0	1	1	1	3
Politimesteren i Grønland	0	1	1	0	2
Rigsadvokaten	0	4	8	2	14
Rigspolitiet	10	16	22	2	50
Statsadvokater	1	38	28	6	73
<b>I alt</b>	<b>40</b>	<b>215</b>	<b>397</b>	<b>66</b>	<b>718</b>

## h. Kirkeministeriet

Departementet	0	1	5	1	7
Menighedsråd	0	0	1	0	1
Provstier	0	0	0	1	1
Sogne	0	0	1	0	1
Stifter	0	1	0	0	1
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>11</b>

## Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. <sup>1</sup>	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>i. Kulturministeriet</b>					
Departementet	0	2	2	0	4
Biblioteksafgiftsnævnet	0	0	0	1	1
Danmarks Radio	0	4	13	1	18
Den Danske Scenekunstscole	0	0	1	0	1
Det Kongelige Teater	0	0	2	0	2
Nota – Nationalbibliotek for Mennesker med Læsevanskeligheder	0	1	0	0	1
Radio- og tv-nævnet	0	0	2	0	2
Rigsarkivet	0	0	2	0	2
Slots- og Kulturstyrelsen	0	4	2	0	6
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>37</b>

**j. Miljø- og Fødevarerministeriet**

Departementet	1	3	8	1	13
Fødevarerstyrelsen	0	0	2	1	3
Kystdirektoratet	0	0	7	1	8
Landbrugsstyrelsen	0	0	5	0	5
Miljøstyrelsen	0	0	5	1	6
Naturstyrelsen	0	0	6	1	7
<b>I alt</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>42</b>

**k. Skatteministeriet**

Departementet	0	3	7	2	12
Borger- og Retssikkerhedschefen	0	2	1	0	3
Landsskatretten	1	13	8	10	32
SKAT	0	4	90	14	108
Skatteankenævn	0	1	0	2	3
Skatteankestyrelsen	1	6	21	1	29
Vurderingsankenævn	0	1	0	0	1
<b>I alt</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>127</b>	<b>29</b>	<b>188</b>

## Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. <sup>1</sup>	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.			

## l. Statsministeriet

Departementet	2	2	4	2	10
<b>I alt</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

## m. Sundheds- og Ældreministeriet

Departementet	3	5	15	1	24
Det Psykiatriske Ankenævn	0	2	0	0	2
Lægemiddelstyrelsen	0	0	1	1	2
Statens Serum Institut	0	0	1	0	1
Styrelsen for Patientsikkerhed	0	20	38	6	64
Sundhedsdatastyrelsen	0	0	1	0	1
Sundhedsstyrelsen	0	1	10	1	12
Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn	0	6	14	0	20
<b>I alt</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>80</b>	<b>9</b>	<b>126</b>

## n. Transport-, Bygnings- og Boligministeriet

Departementet	0	6	18	2	26
Banedanmark	0	0	1	0	1
DSB	0	0	3	1	4
Færdselsstyrelsen	0	7	11	0	18
Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen	1	0	8	1	10
Vejdirektoratet	1	2	5	2	10
<b>I alt</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>69</b>

## o. Uddannelses- og Forskningsministeriet

Departementet	0	1	4	0	5
Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger	0	9	3	1	13
Styrelsen for Forskning og Uddannelse	1	2	7	0	10
Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte	2	4	10	2	18
Uddannelsesinstitutioner	0	1	24	8	33
<b>I alt</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>79</b>

## Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. <sup>1</sup>	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>p. Udenrigsministeriet</b>					
Departementet	1	4	4	0	9
Danske repræsentationer i udlandet	0	0	1	1	2
Fiskeristyrelsen	0	0	4	0	4
<b>I alt</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>15</b>

**q. Udlændinge- og Integrationsministeriet**

Departementet	6	14	41	12	73
Styrelsen for International Rekruttering og Integration	0	0	6	0	6
Udlændingenævnet	1	5	19	4	29
Udlændingestyrelsen	0	12	56	10	78
<b>I alt</b>	<b>7</b>	<b>31</b>	<b>122</b>	<b>26</b>	<b>186</b>

**r. Undervisningsministeriet**

Departementet	0	4	7	3	14
Klagenævnet for Specialundervisning	0	2	3	0	5
Styrelsen for Undervisning og Kvalitet	0	2	11	0	13
Undervisningssteder	0	1	12	2	15
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>47</b>

**s. Økonomi- og Indenrigsministeriet**

Departementet	0	4	9	1	14
Ankestyrelsen <sup>2</sup>	1	192	276	58	527
Tilsynet med kommuner og regioner (Ankestyrelsen)	0	10	28	2	40
<b>I alt</b>	<b>1</b>	<b>206</b>	<b>313</b>	<b>61</b>	<b>581</b>
<b>Statslige myndigheder mv., i alt</b>	<b>68</b>	<b>630</b>	<b>1.517</b>	<b>267</b>	<b>2.482</b>

**B. Kommunale og regionale myndigheder mv. (omfattet af ombudsmandens kompetence)**

Kommuner	31	99	1.075	164	1.369
Regioner	23	11	131	19	184
Kommunale eller regionale fællesskaber	0	0	6	0	6
Særlige kommunale eller regionale enheder	3	1	4	1	9
<b>I alt</b>	<b>57</b>	<b>111</b>	<b>1.216</b>	<b>184</b>	<b>1.568</b>

- 2) Sager, hvor den hovedansvarlige myndighed var et nævn, som Ankestyrelsen yder sekretariatsbistand til (Klagenævnet for Specialundervisning, Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger, Det Psykiatriske Patientklagenævnet, Ligebehandlingsnævnet eller Psykolognævnet), fremgår under henholdsvis Undervisningsministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet, Erhvervsministeriet, Beskæftigelsesministeriet og Børne- og Socialministeriet.

## Afsluttede sager i 2017 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv.	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			

C. Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence<sup>3</sup>

Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence	10	19	152	10	191
<b>I alt</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>152</b>	<b>10</b>	<b>191</b>

## D. Myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt

Statslige myndigheder mv., i alt (A)	68	630	1.517	267	2.482
Kommunale og regionale myndigheder mv., i alt (B)	57	111	1.216	184	1.568
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt (C)	10	19	152	10	191
<b>I alt</b>	<b>135</b>	<b>760</b>	<b>2.885</b>	<b>461</b>	<b>4.241</b>

## E. Institutioner mv. uden for ombudsmandens kompetence

1. Domstole mv., jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 2	0	0	1	90	91
2. Tvistnævn, jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 3	0	0	1	23	24
3. Andre institutioner, selskaber, virksomheder og personer uden for ombudsmandens kompetence	0	0	16	293	309
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>406</b>	<b>424</b>

## F. Sager, som ikke angik bestemte institutioner mv.

	0	0	359	38	397
--	---	---	-----	----	-----

<b>Året i alt (A-F total)</b>	<b>135</b>	<b>760</b>	<b>3.262</b>	<b>905</b>	<b>5.062</b>
-------------------------------	------------	------------	--------------	------------	--------------

- 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, f.eks. Udbetaling Danmark (117 sager i 2017). Ombudsmanden traf i 2017 beslutning efter ombudsmandslovens § 7, stk. 4, om, at Sund & Bælt Holding A/S skulle være omfattet af ombudsmandens virksomhed, i samme omfang som selskabet er omfattet af reglerne i offentlighedsloven.

## SAGSBEHANDLINGSTID

Sagstyper og udfald		Gennemsnitlig sagsbehandlingstid <sup>1</sup>	Mål og resultater
Klagesager og sager rejst af egen drift	Undersøgelsessager	4,7 måneder	Afsluttet inden for 6 måneder Mål: 70 % Resultat: 73 %
			Afsluttet inden for 12 måneder Mål: 90 % Resultat: 95 %
	– heraf offentligheds-sager <sup>2</sup>	32 arbejdsdage (fra modenhedsdato)	Undersøgte offentligheds-sager afsluttet inden for 20 arbejdsdage fra modenhedsdato Mål: 45 % Resultat: 52 %
			Undersøgte offentligheds-sager afsluttet inden for 40 arbejdsdage fra modenhedsdato Mål: 90 % Resultat: 69 %
	Anden form for behandling og hjælp til borgerne samt afvisninger af formelle grunde	1,5 måneder	Afsluttet inden for 3 måneder Mål: 90 % Resultat: 84 %
			Afsluttet inden for 6 måneder Mål: 98 % Resultat: 94 %
Tilsynssager <sup>3</sup>	3,8 måneder (fra tilsynsbesøget)	Afsluttet inden for 6 måneder efter tilsynsbesøget Mål: 80 % Resultat: 75 %	

- 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).
- 3) Tilsynssager omfatter afsluttede sager om gennemførte tilsyn på voksenområdet og på børneområdet (sidstnævnte for tilsyn gennemført fra den 1. oktober 2016 og frem), tilgængelighedstilsyn på handicapområdet og tilsyn med tvangsudsendelser af udlændinge. Se side 36-69 om ombudsmandens tilsynsvirksomhed.



## ØVRIGT

I 2017 erklærede ombudsmanden sig **inhabil** i fem 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 2017. Inatsisartut (det grønlandske parlament) overdrog tre sager til ombudsmanden som sætteombudsmand for Ombudsmanden for Inatsisartut.



# REGNSKAB 2017

## Ombudsmandens almindelige virksomhed

	Kroner
<b>Indtægter</b>	
Tilskud fra Udenrigsministeriet	-436.000
Øvrige indtægter	0
<b>Indtægter i alt</b>	<b>-436.000</b>
<b>Udgifter</b>	
Løn og pension	61.378.000
Husleje	4.577.000
Personale og organisation, herunder personalevelfærd	176.000
Efteruddannelse	1.064.000
Bøger og bibliotek	152.000
Faglige databaser	1.141.000
Aviser og tidsskrifter	206.000
Formidling og kommunikation	725.000
IT-systemer – drift og udvikling	3.830.000
IT-udstyr	277.000
Telefoni og bredbånd	418.000
Reparation og vedligeholdelse af lokaler	896.000
Møbler og inventar	1.070.000
Rengøring, vask og renovation	278.000
El og varme	525.000
Øvrige lokaleudgifter	398.000
Rejser	365.000
Repræsentation og bespisning	112.000
AUB-bidrag	318.000
Kontorhold	176.000
Porto	56.000
Andre varer og tjenester	2.384.000
<b>Udgifter i alt</b>	<b>80.522.000</b>
<b>Udgifter i alt, netto</b>	<b>80.958.000</b>
Bevilling på finansloven	82.800.000
<b>Årets resultat</b>	<b>1.842.000</b>

**Pension til tjenestemænd**

	<b>Kroner</b>
Indtægter	1.714.000
Udgifter	1.931.000
<b>Årets resultat</b>	<b>-217.000</b>

**Samarbejdsaftale med Udenrigsministeriet**

	<b>Kroner</b>
Indtægter	667.000
Udgifter	667.000
<b>Årets resultat</b>	<b>0</b>

**Samarbejdsprojekt med Kina**

	<b>Kroner</b>
Indtægter	1.229.000
Udgifter	1.229.000
<b>Årets resultat</b>	<b>0</b>



**SAG NR. 16/05597**

Det stod ikke klart, hvor ombudsmanden kom ind i billedet, da en mand indsendte en stak bilag med mange håndskrevne noter, men uden nogen egentlig klage. Nogle af bilagene handlede om en klage over politiet, som ombudsmanden tidligere havde afvist at tage stilling til. Andre handlede tilsyneladende om en uoverensstemmelse med et finansieringsselskab.

I et brev bad ombudsmanden om, at manden inden fire uger præciserede, hvad han ønskede at klage over. Da de fire uger var gået, uden at manden havde svarret, skrev ombudsmanden til ham, at han ikke havde tænkt sig at gøre mere ved henvendelsen.

---

**I 2017 henlagde ombudsmanden 192 sager, fordi det ikke lykkedes at få klarhed over, hvad borgeren ønskede at klage over, eller fordi klagen blev tilbagekaldt.**

---

**SAG NR. 17/02496**

En kommune klagede over den tid, SKAT brugte på at besvare nogle spørgsmål om afregning af dødsboskat til kommunen. Kommunen oplyste, at den skulle bruge svarene til at opgøre det beløb, som den ville kræve af SKAT i en retssag.

Ombudsmanden afviste at behandle sagen, fordi der var tale om en klage fra en myndighed over en anden myndighed.

---

**Det anses i praksis for at være en hovedopgave for ombudsmanden at vurdere konflikter mellem den offentlige forvaltning og borgerne. Myndighederne må afgøre indbyrdes konflikter på andre måder end ved at klage til ombudsmanden, f.eks. ved forhandling.**

---

**SAG NR. 17/03703**

En tvangsudsendelse af en udlænding blev afbrudt, da flyets kaptajn nægtede at tage udlændingen med i flyet. Udlændingen gjorde nemlig voldsom modstand, da han skulle gå om bord, og tre betjente måtte med magt bære ham op til flyets indgang. En medarbejder fra ombudsmanden var med og observerede politiets arbejde.

På baggrund af medarbejderens observationer og efter at have modtaget politiets rapport om den afbrudte udsendelse afsluttede ombudsmanden sagen uden kritik af politiet.

---

**Ombudsmanden fører tilsyn med, at politiets tvangsmæssige udsendelser af udlændinge sker med respekt for individet og uden unødigt magtanvendelse. Det betyder bl.a., at ombudsmanden deltager i et mindre antal af politiets tvangsmæssige udsendelser. I 2017 blev tre af de i alt ti udsendelser, som ombudsmanden deltog i, afbrudt.**

---

**SAG NR. 17/01119**

Et forældrepar havde fået afslag på dækning af merudgifter til et klubtilbud til deres 17-årige handicappede datter. I en klage til ombudsmanden skrev forældrene, at de egentlig havde klaget over, at de havde fået afslag på et pædagogisk klubtilbud til datteren, som de mente, at kommunen efter serviceloven var forpligtet til at stille til rådighed for unge med handicap.

Ombudsmanden sendte forældrenes klage videre til Ankestyrelsen, så Ankestyrelsen kunne se på den igen. Ankestyrelsen genoptog sagen og henviste til, at den ikke havde behandlet sagen efter alle relevante bestemmelser.

---

**Nogle gange kan ombudsmanden hjælpe en sag videre blot ved at kaste lys på en misforståelse.**

---



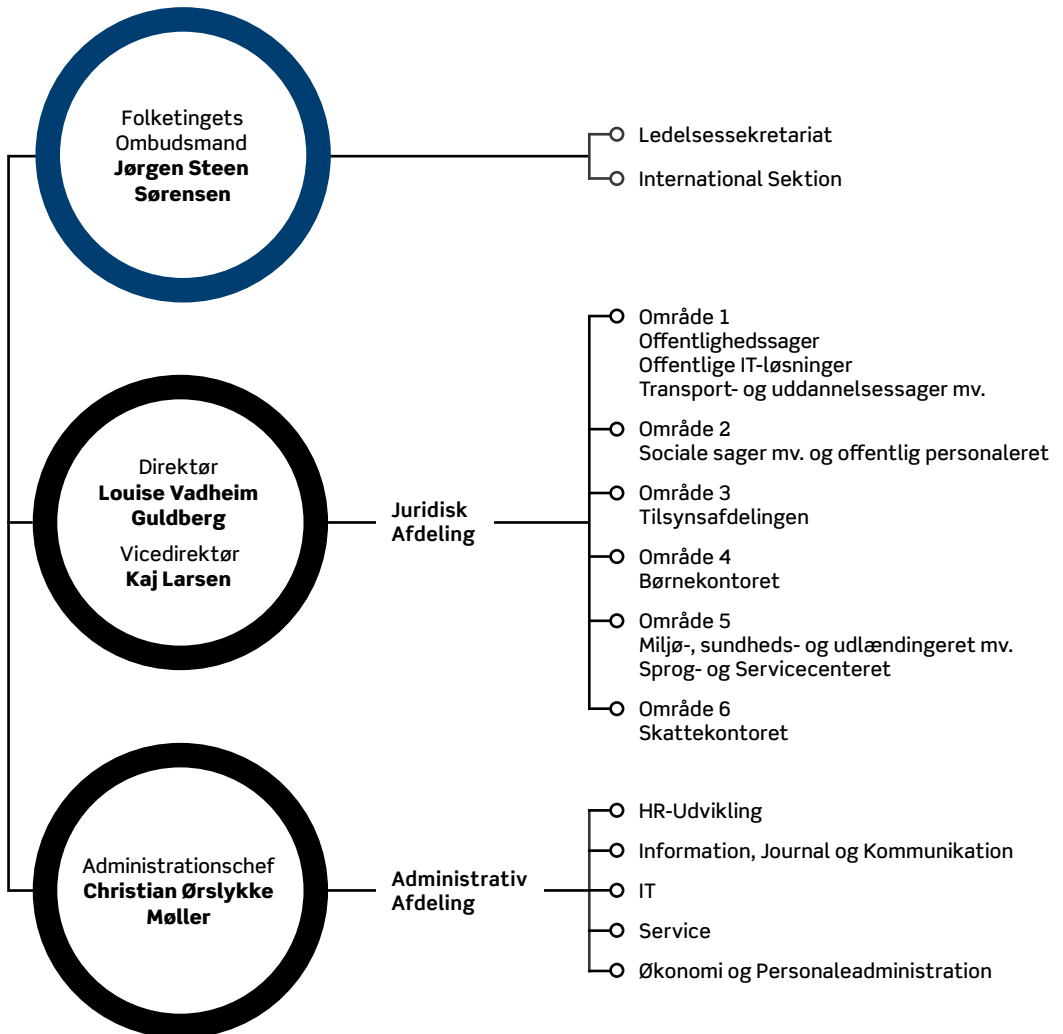




# ORGANISATION

## DIREKTION

## AFDELINGER



**Administrationschef**

Christian Ørslykke Møller

**Folketingets Ombudsmand**

Jørgen Steen Sørensen



**Vicedirektør**

Kaj Larsen

**Direktør**

Louise Vadheim Guldberg



## LEDELSESSEKRETARIAT OG INTERNATIONAL SEKTION

### LEDELSESSEKRETARIAT

Kommitteret Jens Møller  
Kommunikationskonsulent Jacob Berner Moe  
Ledelseskoordinator Signe Berg  
Kontorfuldmægtig Jannie Svendsen

### INTERNATIONAL SEKTION

Chefkonsulent Klavs Kinnerup Hede  
Specialkonsulent Christian Ougaard  
Studentermedhjælper Yuxuan Ning





## OMRÅDE 1

- OFFENTLIGHEDSSAGER
- OFFENTLIGE IT-LØSNINGER
- TRANSPORT- OG UDDANNELSESSAGER MV.

Områdechef Kirsten Talevski

Souschef Christina Ladefoged

Souschef Kristine Holst Hedegaard

Specialkonsulent Michael Gasbjerg Thuesen

Fuldmægtig Anna Stamhus Thommesen

Fuldmægtig Janne Lundin Vadmand

Fuldmægtig Lene Levin Rybtke

Fuldmægtig Mai Vestergaard

Fuldmægtig Marta Warburg

Fuldmægtig Nina Melgaard Ringsted

Fuldmægtig Stine Harkov Hansen

Studentermødjhælper Frederik Sindberg Walther



### **CENTRALE ARBEJDSOMRÅDER**

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



## OMRÅDE 2

### - SOCIALE SAGER MV. OG OFFENTLIG PERSONALERET

Områdechef Karsten Loiborg

Souschef Camilla Bang

Souschef Pi Lundbøl Stick

Chefkonsulent Bente Mundt

Fuldmægtig Dennis Sørensen

Fuldmægtig Kirsten Brondal

Fuldmægtig Mai Gori

Fuldmægtig Marie Helqvist

Fuldmægtig Mette Kildegaard Hansen

Fuldmægtig Pernille Helsted

Studentermødjhælper Sara Lysemose Sørensen

#### CENTRALE ARBEJDSOMRÅDER

- Social- og arbejdsmarkedsret

- Offentlig personaleret







## OMRÅDE 3

### - TILSYNSAFDELINGEN

Afdelingschef Morten Engberg

Souschef Erik Dorph Sørensen

Souschef Stine Marum

Fuldmægtig Anne Hveisel Djurhuus

Fuldmægtig Hanne Nørgård

Fuldmægtig Katrine Rosenkrantz de Lasson

Fuldmægtig Marie Nyborg Kvist

Fuldmægtig Marjanne Kalsbeek

Fuldmægtig Morten Bech Lorentzen

Fuldmægtig Rikke Malkov-Hansen

Handicapkonsulent Anders J. Andersen

Overassistent Jeanette Hansen

Studentermedhjælper Trine Ravnholt



**TILSYNSAFDELINGEN LEDER EMBEDET  
TILSYNSVIRKSOMHED PÅ VOKSENRÅDET,  
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:**

- Straffuldbyrdelse og varetægtsfængsling
- Politi og straffesager
- Psykiatri
- Sociale institutioner



## OMRÅDE 4

### – BØRNEKONTORET

Områdechef Susanne Veiga

Souschef Ann Thagård Gregersen

Souschef Mette Ravn Jacobsen

Specialkonsulent Rikke Ilona Ipsen

Børnesagkyndig Irene Rønn Lind

Fuldmægtig Peter Kersting

Fuldmægtig Sabine Heestermans Svendsen

Fuldmægtig Signe Berg

Fuldmægtig Yasaman Mesri

Studentermedhjælper Morten Pilgaard Pedersen

Studentermedhjælper Yusrah Asgar



**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:**

- Hjelpeforanstaltninger for børn og unge
- Sociale serviceydelser 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 UDLÆNDERET MV.
- SPROG- OG SERVICECENTERET

Områdechef Lisbeth Adserballe  
Souschef Karina Sanderhoff  
Souschef Vibeke Lundmark  
Fuldmægtig Camilla Schroll  
Fuldmægtig Christine Hagelund Petersen  
Fuldmægtig Morten Juul Gjermundbo  
Fuldmægtig Sofie Hedegaard Larsen  
Fuldmægtig Sverre Kjeldgaard Johansen  
Fuldmægtig Tina Andersen  
Studentermehjælper Cecilie Rahbek  
Studentermehjælper Mads Whitta-Jacobsen

### CENTRALE ARBEJDSOMRÅDER

- Miljø og plantægning
- 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 Vibeke Lundmark  
Kontorfuldmægtig Lisbeth Nielsen  
Kontorfuldmægtig Gurli Søndergaard  
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  
Souschef Inge Birgitte Møberg  
Souschef Jørgen Hejstvig-Larsen  
Chefkonsulent Lise Puggaard  
Specialkonsulent Elizabeth Bøggild Monrad  
Specialkonsulent Mette Vestentoft  
Specialkonsulent Uffe Habekost Sørensen

Specialkonsulent Ulla Frederiksen  
Fuldmægtig Marianne Halkjær Ebbesen  
Fuldmægtig Marte Volckmar Kaasa  
Fuldmægtig Martin Dyhl-Kristoffersen  
Ekstern konsulent, professor, dr.jur. Jan Pedersen,  
Aarhus Universitet  
Studentermedhjælper Jimmi Hilkøb





### CENTRALE ARBEJDSOMRÅDER

- Skatter
- Afgifter, moms mv.
- Opkrævning, inddrivelse mv.
- Egen drift-projekter
- Myndighedsguiden



## ADMINISTRATIV AFDELING

### CENTRALE ARBEJDSOMRÅDER

- Økonomi og 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  
Overassistent Stine Holst Gamain-Nørgaard

**IT**

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

**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 PERSONALEADMINISTRATION**

Controller Torben Frimer-Larsen  
Specialkonsulent Mette Vestentoft  
Serviceleder Jeanette Schultz  
Kontorfuldmægtig Lone Gundersen  
Overassistent Neel Aggestrup



**SAG NR. 16/02975**

Det var ikke let at få øje på handicapparkeringspladserne, da ombudsmandens tilsynshold i en handicapbil kom frem til en folkeskole på Fyn. Skolen havde nemlig ikke sat skilte op eller på anden måde – f.eks. på sin hjemmeside – fortalt, hvor handicapparkeringspladserne var.

Skiltning af p-pladserne var et af de forhold, som tilsynsholdet så på ved et handicapilgængelighedstilsyn på skolen. På tilsynsholdets tjekliste stod også handicaptoiletter, elevatorer, adgangsforhold til bl.a. faglokaler, udendørsfaciliteter mv. I en rapport til skolen pegede ombudsmanden på de problemer med tilgængeligheden for personer med handicap, som tilsynsholdet stødte på.

**Når ombudsmandens tilsynshold tager på handicap-tilgængelighedstilsyn, er der ud over jurister fra ombudsmanden normalt en handicapkonsulent med, som er kørestolsbruger. Det er ofte en øjenåbner, at en høj kant betyder, at en kørestolsbruger ikke kan komme ind, eller at manglende skiltning gør det vanskeligt eller umuligt for en kørestolsbruger at finde toilettet eller parkeringspladsen på egen hånd.**

**SAG NR. 17/02793**

En skatteyder klagede over, at SKAT i 2014 forhøjede hendes skattepligtige indkomst for 2009. Hun mente ikke, at myndighederne kunne bruge en særlig fristregel i sagen, og det betød efter hendes mening, at myndighedernes frist for at ændre skatteansættelsen var udløbet.

Ombudsmanden sendte klagen til Landsskatteretten for at låne akterne i sagen og bad samtidig om Landsskatterettens eventuelle bemærkninger. Landsskatteretten valgte nu at genoptage sagen og tage stilling til fristspørgsmålet. Ombudsmanden afsluttede her efter sagen.

**Det sker ofte (i 2017 i 19 tilfælde), at en myndighed genoptager en sag, efter at ombudsmanden har bedt om myndighedens bemærkninger til den.**

**SAG NR. 17/03499**

"Hvor hører man til, når man har boet fire år i den samme plejefamilie?" Det spurgte en plejefamilie ombudsmanden om i en klage over, at deres tidligere plejebarn var blevet flyttet til et andet anbringelsessted. Plejefamilien klagede desuden over, at Ankestyrelsen havde afvist at gå ind i sagen til trods for plejefamiliens bekymring for drengens fortsatte udvikling.

Plejefamiliens henvendelse gav anledning til, at ombudsmanden indhentede oplysninger om sagen fra Ankestyrelsen. Til plejefamilien skrev han, at eftersom de ikke var parter i sagen – hverken i kommunens sag om nyt anbringelsessted eller i Ankestyrelsens sag – kunne han ikke orientere dem nærmere om sagen. Det fulgte af reglerne om tavshedspligt.

**Ombudsmanden og hans medarbejdere har tavshedspligt.**

**SAG NR. 17/05255**

En kommune besluttede at anlægge en legeplads på et fredet område. Ikke alle var dog enige i, at legepladsen var forenelig med fredningen.

En af byens borgere klagede til ombudsmanden over både kommunens beslutning og et svar fra fredningsnævnet, men ombudsmanden kunne ikke hjælpe: Beslutningen om legepladsen var truffet mere end et år inden klagen til ombudsmanden, og det betød i sig selv, at ombudsmanden ikke kunne tage stilling til klagen over kommunen. Fredningsnævnet var ombudsmanden ikke kompetent over for, da det har domstolslignende karakter.

**I 2017 måtte ombudsmanden afvise 132 klager, fordi de var indgivet for sent.**



## 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.



Jakob Dall (født 1971) er freelance fotojournalist uddannet fra Danmarks Medie- og Journalisthøjskole. Han arbejder bl.a. med at skildre menneskers hverdag i konflikt- og katastrofeområder og har lavet udstillinger om klimaforandringernes påvirkning af lokalbefolkninger i mere end 15 lande. Jakob Dall har modtaget priser fra World Press Photo, Pictures of the Year International, EISA mfl. for sit internationale fotografiske arbejde.

Jakob Dall: "Portrætserien 'Uniformen' viser både det offentlige Danmark iført hverdagens uniform og mennesket bag, hvor individet udfylder sin vigtige rolle i det danske samfund. Uniformen er med til hurtigt at signalere, hvem der udfylder hvilken rolle. Samtidig er den ofte den mest praktiske beklædning, den er med til at beskytte den enkelte, og den giver følelsen af at være en del af noget større. Når vi som almindelige borgere møder 'det offentlige', er dets repræsentanter oftest iført en uniform. Det gælder f.eks. sygeplejersken og politimanden. Selv socialrådgiveren – der blot skal se 'almindelig' ud for at skabe tillid – kan i en vis forstand siges at være iført uniform. Portrætserien er fra otte offentligt ansattes hverdag i deres omgivelser og illustrerer også mangfoldigheden i samfundet."