



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



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

Beretning 2020

Folketingets Ombudsmand

Gammeltorv 22
DK-1457 København K

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

Til Folketinget

I overensstemmelse med ombudsmandslovens § 11, stk. 1 og 2, (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013) afgiver jeg hermed beretning for 2020.

København, marts 2021



Niels Fenger

Folketingets Ombudsmand

Gammeltorv 22
1457 København K

Publikationen kan købes hos:

Rosendahls Lager og Logistik,
der har beretningen i kommission:

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

Beretningen kan hentes på ombudsmanden.dk

Oplag: 2.500 eksemplarer
Sat med Founders Grotesk og Publico
Trykt hos Rosendahls a/s, København
Printed in Denmark 2021

Grafisk design

Conduce
Umano (infografik side 17, 20, 23, 30, 32, 38, 40, 41, 48, 49, 62, 84 og 85)

Fotograf

Jasper Carlberg

ISSN 1902-0120

Indhold

2020 i ombudsmandsinstitutionen	
Niels Fenger, Folketingets Ombudsmand	4
Om sagerne	
Klagesager	20
Egen drift-undersøgelser	30
Tilsyn	38
Artikler	
Åbenhed i en epidemitid	
Kirsten Talevski, områdechef, og Mai Gori, fuldmægtig	52
"Hvem ligger inde med kvitteringer for de sidste ti år?"	
Jacob Berner Moe, kommunikationskonsulent	58
Sæt aktindsigtssagen på rette spor	
Stephan Andreas Damgaard, souschef	64
Tilsyn: Anstaltsforhold kan være en tvivlsom hjemmel	
Kaj Larsen, kommitteret	70
Året kort	
Året i tal	78
Regnskab 2020	88
Organisation	92

2020 i ombudsmands- institutionen

Af Niels Fenger,
Folketingets Ombudsmand

Året 2020 var mit første hele år som ombudsmand. Som for alle andre var det naturligvis præget af COVID-19. Også medarbejderne ved ombudsmandsinstitutionen har været nødsaget til at arbejde hjemmefra – og det, allerede tre måneder efter at jeg tiltrådte, og inden jeg havde lært huset helt at kende. COVID-19 har også her i ombudsmandsinstitutionen udgjort en lang, vedvarende trykprøve. Men på trods af udfordringerne har vi aldrig behandlet flere sager end i 2020, hvor vi afsluttede 6.207 sager, herunder 5.924 klagesager. Jeg er meget stolt over, hvor godt mine medarbejdere har taklet den svære situation.

I 2020 modtog vi 5.707 klager. Det er en stigning på mere end 300 klager, eller 6 pct., i forhold til 2019. Ser vi på udviklingen fra 2018 til 2020, så er antallet af klager steget med mere end 900, eller hele 19 pct. Det kan mærkes. Derfor har vores arbejde i 2020 i endnu højere grad end tidligere været styret af klagesagerne.

Ombudsmandsinstitutionen skal ikke blot medvirke til god forvaltning i myndighederne. Vi må være med til at vise vejen i den henseende. Vi kan ikke være bekendt over for klagerne, hvis vi ikke behandler deres sag inden for en rimelig tidsramme. Samtidig er vores legitimitet til at kritisere myndighederne for at være langsomme unægtelig størst, hvis vi selv har gode sagsbehandlingstider. Vi investerede derfor i 2020 mange ressourcer i at sikre en hurtig behandling af flest muligt sager. Og faktisk lykkedes det os – på trods af den øgede sagsmængde og COVID-19-hjemsendelser – at mindske vores gennemsnitlige sagsbehandlingstid en smule. Det er vi egentlig lidt stolte af.

Samtidig er det klart, at bruger man ressourcer et sted, må man spare andre steder. Vi har indtil nu kunnet åbne nogenlunde lige så mange egen drift-sager som i de tidligere år. Men vi har ikke

haft kapacitet til at åbne alle de egen drift-sager, som vi i en optimal situation kunne have ønsket. Og det er jeg egentlig lidt ked af. For det er ofte gennem egen drift-sagerne, at ombudsmanden kan skabe mest retssikkerhed for pengene. Jeg vil arbejde for, at vi i de kommende år vil kunne opprioritere egen drift-sagerne.

På de næste sider vil jeg omtale nogle af de vigtigste sager fra 2020. Nogle, fordi de var principielle, og andre, fordi de havde stor praktisk betydning for mange borgere. I flere af sagerne har jeg haft en anden retsopfattelse end myndighederne. I de tilfælde har jeg ofte valgt ikke alene at kigge bagud og udtale kritik, men også at prøve at bidrage til, at myndighederne ved, hvad de skal gøre bedre næste gang. For det kan aldrig være et mål i sig selv at lede efter fejl og styre gennem kritik. Sigtet må altid være at finde løsninger på en sag – og myndighederne tog da også imod mine anbefalinger i de nævnte sager. Ombudsmanden bør fortsat være en konstruktiv medspiller for myndighederne i arbejdet med at sikre og fastholde og videreudbygge den høje retssikkerhed i forvaltningen.

Aktindsigtssager

En af de love, som ombudsmanden traditionelt har haft særlig opmærksomhed på, er offentlighedsloven. Offentlighedens adgang til indsigt i forvaltningen er nemlig et af fundamenterne for et velfungerende demokrati, for informations- og ytringsfriheden og for mediernes og offentlighedens kontrol med myndighederne. Kvantitativt har vi færre offentlighedssager, end mange nok tror. Til gengæld er de oftere principielle.

Offentlighedsloven gælder for ”dokumenter, der er indgået til eller oprettet af en myndighed mv. som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed”. Men hvad med dokumenter, der angår ministres og deres

særlige rådgiveres kommunikation med deres partier? Er også sådanne dokumenter og oplysninger omfattet af offentlighedsloven, eller er der her tale om partipolitisk virksomhed, som kan unddrages offentlighedens indsigt?

En journalist havde bedt Statsministeriet om aktindsigt i mails, der var udvekslet mellem på den ene side særlige rådgivere i en række ministerier og på den anden side folketingsmedlemmer og medarbejdere fra Socialdemokratiet (sagen FOB 2020-41, som er offentliggjort på ombudsmanden.dk). Mailudvekslingen vedrørte koordinering af politiske budskaber og indsatser mv. i forbindelse med et regeringsudspil om en reform af det kommunale udligningssystem mv. Statsministeriet havde afslået at give aktindsigt i mailene, og det kunne jeg ikke kritisere, da de særlige rådgivere alene havde udvekslet korrespondancen i forbindelse med statsministerens funktion som partipolitiker, men ikke (tillige) hendes funktion som leder af regeringen eller forvaltningschef. Sagen viser, at et dokument kan knytte sig til ministerens funktion som partipolitiker, selv om den omhandler et emne, der også behandles i ministeriet.

En anden sag handlede om, hvordan man afgør, om en offentligt ansats korrespondance mv. er privat eller omfattet af offentlighedsloven (FOB 2020-39). Hvis en offentligt ansat sender en mail om en familiefødselsdag, er den utvivlsomt privat – og dermed ikke undergivet aktindsigt – selv om mailen sendes fra arbejdspladsen, i arbejdstiden og fra en arbejdsmail. Men andre gange kan det være svært at vurdere, om en besked er privat eller ej. Det er navnlig tilfældet, hvis beskeden angår et emne, som har berøring til den ansattes arbejdsområde, og hvor den offentligt ansatte samtidig har såvel arbejdsmæssige som ikke-arbejdsmæssige forbindelser til den person, der korresponderes med. En journalist bad om aktindsigt i beskeder

udvekslet mellem Statsministeriets forhenværende stabschef og en politisk kommentator. Statsministeriet afslog at udlevere korrespondancen med den begrundelse, at stabschefen og kommentatoren var private venner, og beskederne måtte anses for privat korrespondance, der ikke var omfattet af offentlighedsloven. Efter at have læst beskederne kunne jeg ikke tilsidesætte Statsministeriets vurdering. Jeg anerkendte, at venner kan tale privat om en sag, de begge har en arbejdsmæssig relation til. Men jeg fremhævede samtidig, at det, at man er venner, ikke i sig selv betyder, at kommunikationen er privat i forhold til offentlighedsloven. Og jeg opstillede en række pejlemærker til at vurdere, om en offentligt ansats korrespondance er privat eller ej; pejlemærker, der gerne skulle sikre, at afgrænsningen mellem privat og arbejdsmæssig korrespondance ikke sker på en sådan måde, at retten til aktindsigt risikerer at blive udhulet.

Andre af årets vigtigere sager inden for aktindsigtsområdet angik, hvor bredt en ansøger kan afgrænse en anmodning om aktindsigt, og det fænomen, som jeg kaldte "skjult afgrænsning" fra myndighedernes side. Se om disse sager artiklen "Sæt aktindsigtssagen på rette spor" (side 64).

Vi har også haft en række betydningsfulde sager om aktindsigt i oplysninger, der i en eller anden henseende angik COVID-19. Se artiklen "Åbenhed i en epidemitiid" (side 52).

Myndighederne og pressen

Vi borgere får selvsagt ikke kun information om forvaltningen via aktindsigter. Det er også en vigtig opgave for forvaltningen på eget initiativ at kommunikere til offentligheden. En myndighed kan f.eks. svare på kritik i pressen, korrigere fejlagtige udsagn og forklare sine handlinger.



De enkelte myndigheder har et ganske bredt rum for, hvordan de vil udøve deres kommunikationsvirksomhed. Men uanset hvordan en offentlig myndighed kommunikerer, er det dog afgørende, at den overholder de almindelige forvaltningsretlige principper om lighed, saglighed og sandhedspligt. Det gælder også for pressemeddelelser. De er normalt relativt kortfattede og kan derfor ikke altid i enhver henseende være udtømmende, men indholdet skal stadig være retvisende. Der er altså grænser for, hvor langt offentlige myndigheder må gå i retning af fagligt spin, når de skal udtale sig i pressen.

Disse grænser var efter min opfattelse overskredet i en pressemeddelelse, som Skattestyrelsen udsendte om den såkaldte udbyttesag (FOB 2020-46). Pressemeddelelsen gav nemlig indtryk af, at Rigsrevisionen havde vurderet, dels at et konkret forlig i udbyttesagen var lovligt, dels at styrelsens udmeldinger om forliget i medierne var berettigede. Imidlertid havde Rigsrevisionen alene udtalt, at Skattestyrelsen kunne indgå et forlig, uden at tage stilling til det konkrete forlig og uden at forholde sig til styrelsens udmeldinger i medierne.

➤ Der er grænser for, hvor langt offentlige myndigheder må gå i retning af fagligt spin, når de skal udtale sig i pressen.

Også i en anden henseende sætter de forvaltningsretlige saglighedsprincipper grænser for, hvordan en myndighed kan agere i forhold til et medie. En journalist havde skrevet en artikel om beskyldninger om krænkende adfærd på et udvalgs møde i Slagelse Kommune. Journalisten nævnte i den forbindelse navnene på de mandlige udvalgsmedlemmer. Kommunens borgmester mente, at journalisten derved kastede mistanke på navngivne enkeltpersoner, og han skrev i den anledning flere mails til både journalisten og mediets ledelse. I en af mailene skrev han bl.a.: "(...) det er på alle måder rigtig rigtig skidt! Det får mig til at overveje at stoppe alt samarbejde." Jeg tog sagen op af egen drift og udtalte, at der bestemt kan være situationer, hvor det er sagligt, at en myndighed tager kontakt til en journalist eller ledelsen for et medie. F.eks. hvis myndigheden mener, at en journalist har misforstået noget eller skrevet noget faktuel forkert i en artikel. Myndighedens henvendelse må imidlertid ikke fremstå som pression. Og det gjorde borgmesterens mail. Dermed overskred mailen rammerne for, hvordan en myndighed bør agere. (FOB 2020-42).

Livet på offentlige institutioner

Ombudsmanden udfører hvert år et betydeligt antal tilsyn af offentlige institutioner (og på børneområdet tillige på visse private institutioner). Vi undersøger bl.a., om frivilligt anbragte og frihedsberøvede behandles lovligt, human og medmenneskeligt.

Hvert år udvælger vi et tema, som er den røde tråd i årets tilsynsarbejde. I 2020 offentliggjorde jeg en temarapport om retssikkerheden for indsatte i strafcelle.

Vi havde valgt dette emne, fordi der i de senere år har været en stor stigning i brug af straffceller, fordi det er meget indgribende at blive sat i strafcelle, og fordi strafcelle indebærer en risiko for psykiske skadevirkninger. Derfor er det vigtigt, at den indsatte har kendskab til

sine rettigheder, at der er dokumentation for, at afgørelsen er rigtig, og at psykiske skadevirkninger søges forebygget.

Den overordnede konklusion i vores temareport var, at kriminalforsorgen generelt gør et godt stykke arbejde. Men også, at kriminalforsorgen i (endnu) højere grad bør sikre retssikkerheden for de indsatte. I flere tilfælde talte vores besøgshold således med indsatte, som ikke havde forstået, hvad der foregik under deres forhør. De vidste derfor ikke, at de havde ret til bistand under forhøret og til at klage over afgørelsen. Ved 6 ud af 17 tilsynsbesøg anbefalede besøgsholdet, at der i øget omfang blev brugt tolk. Ved 15 ud af 17 tilsynsbesøg anbefalede besøgsholdet ledelsen at sikre øget fokus på at skrive ned, hvad der var fundet bevist. De besøgte institutioner havde fokus på, at straffecelle indebærer en risiko for psykiske skadevirkninger. Men jeg anbefalede, at de fastsatte retningslinjer for, hvordan psykiske skadevirkninger kan forebygges, og hvad personalet kan og skal gøre, når en indsat viser tegn på at lide skade.

På en række besøg i 2020 undersøgte vi også tiltagene mod COVID-19 i kriminalforsorgens fængsler, arrester og pensioner. I en af flere udtalelser om emnet understregede jeg, at kriminalforsorgens i sig selv meget velbegrundede indsats for at holde smitten ude af fængsler, arrester og pensioner havde haft mærkbare konsekvenser for de indsatte og beboerne. De havde således bl.a. været afskåret fra beskæftigelse, udgang og besøg. Jeg anbefalede derfor, at kriminalforsorgen evaluerede erfaringerne og vurderede, om en eventuel fremtidig epidemi kan håndteres effektivt og samtidig under mindre restriktive forhold. Af samme grund finder jeg det meget positivt, at kriminalforsorgen efterfølgende har haft fokus på at evaluere

erfaringerne gjort i COVID-19-perioden med henblik på at håndtere det fortsatte udbrud af COVID-19 på en effektiv måde og samtidig om muligt under mindre restriktive forhold end i foråret 2020.

Senere på året pegede jeg på, at der kunne være grund til at overveje, om nyindsatte skal testes eller screenes. Det er derfor positivt, at det nu fremgår af Direktoratet for Kriminalforsorgens beredskabsplaner for fængsler og arrester, at nyindsatte skal screenes, og at de så vidt muligt ikke skal placeres i dobbeltbelæg eller i dobbeltcelle. Endvidere kan den enkelte institution udarbejde procedurer for screening med hurtigtest eller PCR-test, når institutionen modtager nye indsatte. Det fremgår også, at hurtigtest eventuelt kan anvendes, når indsatte skal testes ved overførsel eller efter udgang.

Herudover har vi i forbindelse med vores tilsynsbesøg fundet et stort antal institutioner, der havde interne regler og praksis, der muliggjorde indgreb over for beboerne. Bl.a. på voksen-psykiatriske afdelinger fandtes der husordener, som gav mulighed for indgreb over for patienterne uden at have fornøden lovhjemmel. Se artiklen "Tilsyn: Anstaltsforhold kan være en tvivlsom hjemmel" på side 70.

Børn

Ombudsmanden skal være et værn for alles retssikkerhed. Men ombudsmanden har særlige forpligtelser over for svagere samfundsgupper, der ikke har mulighed for selv at kæmpe for deres rettigheder. Ved en ændring af ombudsmandsloven i 2012 blev der oprettet et særligt børnekontor, der holder øje med, om børns rettigheder respekteres. Vi modtager klager om børn i alle typer af livssituationer. Men vores tilsyn på børneområdet har særligt fokus på børn i en udsat livssituation, hvor deres rettigheder kan

være under pres. Det drejer sig bl.a. om børn, som på døgnbasis befinder sig på institution.

I 2020 offentliggjorde vi vores tilsyns-tema-rapport om socialt anbragte mindre børn, dvs. børn anbragt på opholdssteder og åbne døgninstitutioner efter serviceloven. Langt de fleste opholdssteder og døgninstitutioner gør et godt arbejde. Men samtidig var en af vores hovedkonklusioner, at flere af de besøgte steder manglede tilstrækkeligt kendskab til reglerne om magtanvendelse mv. og til, hvordan magt udøves mest skånsomt. En anden vigtig konklusion var, at alle interne skoler på nær én havde udfordringer med at overholde reglerne om undervisning i fuld fagrække og timetal samt reglerne om fritagelse for undervisning i fag, test og prøver. Det er utilfredsstillende, at mange børn i interne skoler på anbringelsessteder ikke får den undervisning, de har krav på. Forskning viser, at uddannelse er en af de vigtigste faktorer, i forhold til at tidligere anbragte børn får et normalt voksenliv.

Vi har også behandlet en vigtig sag om hjemgivelse af tre anbragte børn. Sager om hjemgivelse rejses normalt af egen drift, da børn og forældre sjældent klager over sådanne afgørelser. At hjemgive et anbragt barn til forældrene er en beslutning, der kan have vidtrækkende konsekvenser for barnet. Derfor skal kommunen sikre sig, at det er den rigtige løsning for barnet. Kommunen skal først holde en børnesamtale med barnet og udarbejde en handleplan for barnets fremtid og derefter meddele barnet over 12 år en afgørelse med begrundelse og klagevejledning. I flere tilfælde havde Langeland Kommune ikke levet op til disse grundlæggende krav. Jeg betegnede sagsbehandlingen som

samlet set meget beklagelig. Og jeg fremhævede, at anbragte børn og unge ikke altid har den samme støtte fra forældre og familie som andre børn. De kan endda ofte befinde sig i en loyalitetskonflikt i forhold til forældrene. Derfor er det helt afgørende, at kommunerne lever op til reglerne, inden de beslutter sig for at hjemgive et barn eller en ung.

Sociale sager

Klager over sociale ydelser mv. fylder meget hos ombudsmanden. Mange af sagerne drejer sig om fagkyndige vurderinger af f.eks. lægelig karakter, hvor ombudsmanden ikke har en særlig ekspertise, og hvor jeg allerede derfor kun sjældent kan tilsidesætte myndighedernes vurderinger. Men der er også et betydeligt antal sager, hvor vi kan gøre en forskel.

En af de sager, hvor jeg var særlig glad for, at ombudsmandsinstitutionen kunne hjælpe, handlede om, hvilke beviser man kan kræve af bl.a. hjemløse, når de skal vise, at de har boet her i landet i de sidste ni ud af ti år og dermed kvalificerer sig til kontanthjælp (FOB 2020-7). Her havde både Ankestyrelsen og flere kommuner hidtil lagt afgørende vægt på, om ansøgeren kunne fremvise dokumentation for ophold i Danmark i de enkelte kalendermåneder

➤ **Det er utilfredsstillende, at mange børn i interne skoler på anbringelsessteder ikke får den undervisning, de har krav på.**

i hele den relevante periode, typisk i form af dokumenter eller digitale spor som bankposteringer eller kontakt til offentlige instanser. Jeg pegede på, at udsatte borgere med en skrøbelig tilknytning til samfundet kan have meget svært

ved at dokumentere ti år tilbage måned for måned, at de har været her i landet. Og det må man indrette beviskravene på. Jeg henstillede, at myndighederne ændrede praksis, så de fremover foretager en samlet vurdering af, om der er reel grund til at tro, at en borger har været udrejst af landet. Min udtalelse førte til, at Ankestyrelsen ændrede sin praksis, og at både Ankestyrelsen og blandt andre Københavns Kommune genoptog et større antal sager. I denne beretning har vi talt med en af dem, der var underlagt den tidligere praksis (side 58).

Skatteområdet

Med en bevilling fra Folketinget fik vi oprettet et særligt skattekontor i 2017. Vi modtog i 2020 ca. 335 klager på skatteområdet. Den største del af Skattekontorets ressourcer fokuseres imidlertid på egne initiativer. Vi iværksætter mellem 25 og 30 egen drift-undersøgelser hvert år, ofte i form af generelle undersøgelser af et større antal sager for at lede efter systemiske fejl.

Det giver næsten sig selv, at vores fokus på skattesager indebærer, at vi har en del sager på skatteområdet. Det er imidlertid ikke vores generelle indtryk, at skattemyndighederne i højere grad end andre myndigheder har svært ved at overholde lovgivningen. Vi har et godt samarbejde med skattemyndighederne, der tager vores anbefalinger seriøst og ofte tager initiativer til at løse de problemer, vi undersøger, allerede før vi har afsluttet vores undersøgelser.

I 2020 havde vi på skatteområdet fokus på, hvordan skattemyndighederne begrunder deres afgørelser over for borgere og virksomheder. En god begrundelse giver nemlig en øget garanti for, at afgørelsen er rigtig. En god begrundelse kan også hjælpe borgeren til bedre at forstå afgørelsen og eventuelt vurdere, om der er grund til at klage til en højere instans. Vores undersøgelser peger i retning af, at skatte-

myndighedernes afgørelser i de fleste tilfælde grundlæggende opfylder forvaltningslovens begrundelseskrav. Vi fandt dog også en række eksempler på begrundelser, der ikke i alle henseender levede op til reglerne i forvaltningsloven. Det drejede sig bl.a. om Gældsstyrelsens begrundelser i afgørelser om modregning (FOB 2020-27) og om begrundelser i sager om skønsmæssig forhøjelse af skatteansættelsen (FOB 2020-40). Myndighederne har i de to sager oplyst, at de arbejder på nye brevskabeloner for at tage højde for mine bemærkninger.

En sag, der viste værdien af vores generelle egen-drift undersøgelser, angik Skatteforvaltningens adgang til at afskære skattepligtige fra at bruge funktionen TastSelv (FOB 2020-28). Som udgangspunkt har man som skattepligtig mulighed for at bruge Skatteforvaltningens selvbetjeningsløsning TastSelv til at ændre oplysninger i sin forskudsopgørelse og årsopgørelse. Skatteforvaltningen kan dog afskære adgangen, hvis der er nærliggende risiko for, at en skatteyder begår væsentlige fejl eller misbruger TastSelv-funktionen. Vi indhentede 40 tilfældigt udvalgte sager, hvor Skatteforvaltningen havde afskåret borgeres adgang til TastSelv, og vi fandt en række problemer i myndighedernes behandling af sagerne. Eksempelvis var der i en del sager spørgsmål om, hvorvidt afgørelserne var meddelt til de skattepligtige. Endvidere var flere sager behandlet ud fra en forkert forståelse af reglerne, ligesom der var mangler i begrundelserne. Som følge af vores undersøgelse besluttede Skattestyrelsen at annullere samtlige sine afgørelser om afskæring fra TastSelv vedrørende årsopgørelserne for 2018 og 2019.

Digital forvaltning

Digital forvaltning er et af mine fokusområder. Der er nemlig tale om en sagsbehandlingsform, der får større og større betydning, og hvor even-

tuelle fejl kan have konsekvenser for et stort antal borgere. Som jeg beskrev i ombudsmandens beretning for 2019, kan gode digitale systemer være til stor fordel for både borgere og virksomheder, ligesom de kan være ressourcebesparende for forvaltningen. Det er samtidig mit indtryk, at myndighederne er blevet bedre til at designe digitale løsninger, så de lever op til lovgivningens krav. Desværre sker det imidlertid fortsat, at selv fundamentale forvaltningsretlige retsgarantier overses under systemudviklingen.

I efteråret opdagede vi, at hvis man som forældre er uenige om eksempelvis forældremyndighed og vil starte en sag i Familieretshuset, er det obligatorisk at bruge Familieretshusets digitale selvbetjeningsløsning. Den digitale selvbetjeningsløsning gav imidlertid ikke mulighed for, at en partsrepræsentant, såsom en advokat, kunne starte en sag op. Og det er i strid med forvaltningsloven. Efter at jeg tog problemet op, har myndighederne tilkendegivet, at de hurtigst muligt vil løse problemet, og de vil indtil da sikre, at borgere, som ønsker at lade en partsrepræsentant indlede en sag, får mulighed for det på en anden måde end via Familieretshusets digitale selvbetjeningsløsning.

Sagsbehandlingstider

Som ombudsmand får man et ganske godt panoramisk vue over hele forvaltningen. Og ud fra de over 6.000 sager, vi har behandlet, mens jeg har været ombudsmand, er det min overbevisning, at vi set under ét kan være godt tilfredse med den danske forvaltning.

I så godt som alle de sager, jeg får på mit bord, er det mit indtryk, at forvaltningen har handlet i bedste mening. I langt de fleste sager har jeg intet at udsætte på afgørelsens resultat. Jeg ser en del sagsbehandlingsfejl, der ikke har betydning for sagens resultat. Kun i et procentvis

forholdsvis lille antal sager er jeg uenig i, hvilket udfald sagen skal have.

Til gengæld ser jeg også, at sagsbehandlingstiden ved flere myndigheder er utilfredsstillende. I flere ankenævn er sagsbehandlingstiden adskillige år.

To borgere havde ventet i mere end fem år på en afgørelse fra Skatteankestyrelsen, og en tredje borger i næsten fire år. Det er efter min opfattelse en uacceptabel sagsbehandlingstid. Jeg har i en anden sag peget på, at skatteborgere nogle gange må vente flere år på at få svar på, om der bliver rejst en straffesag imod dem (FOB 2020-34). Også her bad jeg myndighederne om at få nedbragt sagsbehandlingstiden væsentligt.

Ikke mindst når sagsbehandlingstiden er lang, er det vigtigt, at myndigheden underretter borgerne om status i deres sag og om den forventede sagsbehandlingstid. Også i denne henseende har Skatteankestyrelsen været udfordret. I en undersøgelse af 20 sager (FOB 2020-2) fandt jeg, at Skatteankestyrelsen havde ramt mellem 16 og 49 måneder ved siden af i forhold til den faktiske sagsbehandlingstid. Skatteankestyrelsen har tilkendegivet, at man vil iværksætte initiativer til at forbedre sin underretning i sagerne.

Herudover har jeg peget på problemer med sagsbehandlingstiden i bl.a. forskellige sundhedsmyndigheders behandling af aktindsigts-sager og i Udlændingenævnet, Byggeklagenheden, Planklagenævnet og Miljø- og Fødevareklagenævnet. De sidstnævnte nævn blev oprettet i Nævnenes Hus i 2017 i forbindelse med udflytningen af statslige arbejdspladser. Og naturligvis kan der i forbindelse med en omorganisering af en myndighed opstå midler-

tidige sagspukler. Problemerne var imidlertid fortsat, og i slutningen af 2019 var det i Miljø- og Fødevarerklagenævnet forventningen, at en række sager ville få en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på ca. 4½ år (FOB 2020-13). Det mente jeg var uacceptabelt.

Jeg er sikker på, at de enkelte sagsbehandlere arbejder flittigt, og at ledelsen de pågældende steder gør, hvad den kan. Men fra et borgerperspektiv er situationen ved flere myndigheder utilfredsstillende.

➤ Offentlige arbejdsgivere må i vidt omfang tåle at blive kritiseret af de ansatte.

Heldigvis er der også solstrålehistorier: I nogle år havde det taget for lang tid i Ankestyrelsen at behandle underretninger fra borgere, der var bekymrede for børn og unge. Men i foråret 2020 kunne jeg glæde mig over, at det var lykkedes Ankestyrelsen at nedbringe sagsbehandlingstiden væsentligt, så frister kunne overholdes.

Offentligt ansattes ytringsfrihed

Beskyttelsen af offentligt ansattes rettigheder udgør et væsentligt sagsområde for ombudsmanden. I to sager havde DSB givet advarsler til to ansatte, som i forskellige situationer under en faglig konflikt i 2018 og 2019 havde kritiseret ledelsen. En togfører havde i et blogindlæg bl.a. omtalt et forslag fra DSB som en "danmarkshistorisk nedslagtning af tillidsmandssystemet" (FOB 2020-36). Og en lokomotivfører havde i et interview kaldt DSB's bestyrelse og ledelse "inkompetente" (FOB 2020-47). Udtalelserne var rigtignok polemiske og skarpe. Men offentlige arbejdsgivere må i vidt omfang tåle at blive

kritiseret af de ansatte. Det gælder ikke mindst under en faglig konflikt, hvor der i sagens natur vil være situationer, hvor parterne i større eller mindre grad er uenige, og hvor der i kampens hede kan ryge et par finker af panden.

Minksagen og Radio 24syv

Endelig var året også præget af de sager, som jeg ikke tog op. Nogle har undret sig over, at jeg ikke gik ind i sagen om Radio 24syv; andre over, at jeg ikke indledte en undersøgelse i minksagen. For så vidt angår den første sag var det et cen-

tralt spørgsmål, om der forelå såkaldt myndighedsinhabilitet hos Radio- og tv-nævnets sekretariat. Efter en ganske grundig gennemgang af de fore-

liggende oplysninger om sagen fandt jeg, at det ikke var sandsynligt, at jeg ved en egentlig undersøgelse ville nå frem til, at det var tilfældet.

For så vidt angår minksagen var årsagen til, at jeg ikke tog sagen op, at et flertal af partierne i Folketinget var blevet enige om at iværksætte en særlig undersøgelse af sagen. Og der er ikke praksis for, at ombudsmanden i en situation, hvor Folketinget har besluttet, at der skal gennemføres en uvildig undersøgelse af et bestemt forløb, gennemfører en parallel undersøgelse af samme forløb. En ombudsmandsundersøgelse vil i øvrigt rette sig mod myndighederne som sådanne og ikke kunne placere et eventuelt personligt ansvar for de involverede i sagen.

Jura og etik

Det var et lille udpluk af en stor mængde sager, vi har behandlet ved ombudsmandsinstitutionen i det forgangne år. Jeg kan ikke altid give klagerne det, de håber på, og jeg må undertiden meddele myndighederne, at de har handlet kritisabelt.

Sådan må det nu engang være, når min opgave er nøgternt og objektivt at vurdere, om forvaltningen har overholdt lovgivningen.

Men jeg håber, at alle – også dem, der ikke har fået ret – har følt, at vi har lyttet til deres synspunkter og behandlet deres sag grundigt og fair. Både ved myndighederne og ved ombudsmandsinstitutionen er det vigtigt aldrig at glemme, at enhver udøver af offentlig magt ikke blot skal handle juridisk korrekt. Man skal også være sig bevidst, at man træffer afgørelser over for mennesker af kød og blod, som fortjener respekt, ordentlig behandling og empati.

**Ombudsmandens nyheder og
FOB-sager fra 2020 kan læses på
ombudsmanden.dk/nyheder
ombudsmanden.dk/FOB-sager**



Om sagerne



Klagesager



Egen drift-undersøgelser



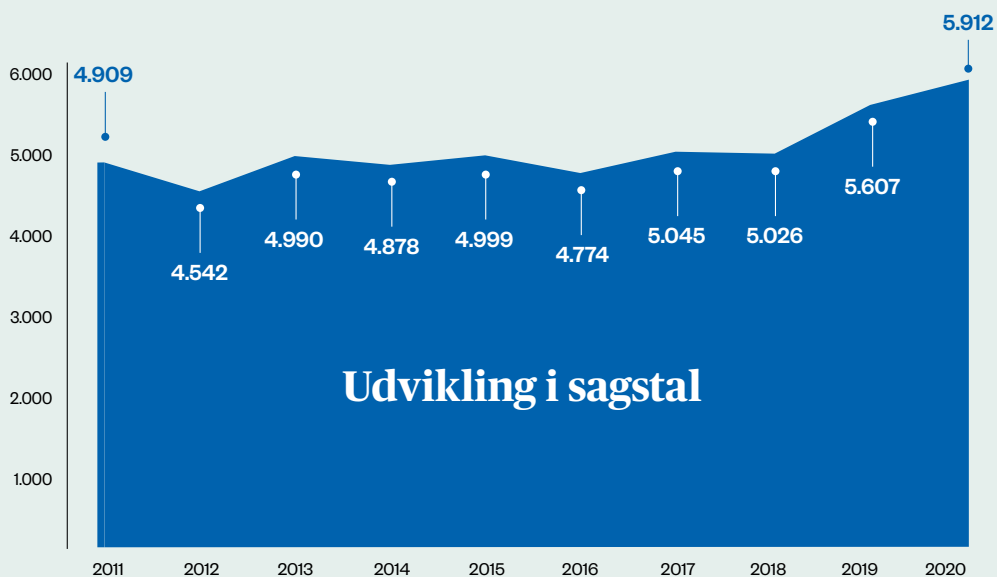
Tilsyn

Sager oprettet i 2020¹

5.912

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

5.707 — klagesager
165 — egen drift-undersøgelser
40 — tilsynssager





Klage- sager

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Hvad blev der klaget over?

Aktindsigt efter offentlighedsloven og miljøoplysningsloven mv.

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

Børn

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

Institutioner for voksne

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

Miljø og byggeri

En fællesnævner for dette område er, at mange klager kommer fra en utilfreds nabo. Klagerne kan f.eks. dreje sig om indbliksgener fra et byggeri, lugtgener fra en svinefarm eller støj fra en skole. Der er også en del klager fra borgere, der føler sig generet af vindmøller og telemaster. Klagerne vedrører typisk spørgsmål om overholdelse af regler om miljøbeskyttelse og bygge Lovgivning.

Personaleforhold (bl.a. ytringsfrihed)

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

Skat

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

Sociale forhold

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

Transport, kommunikation og veje

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

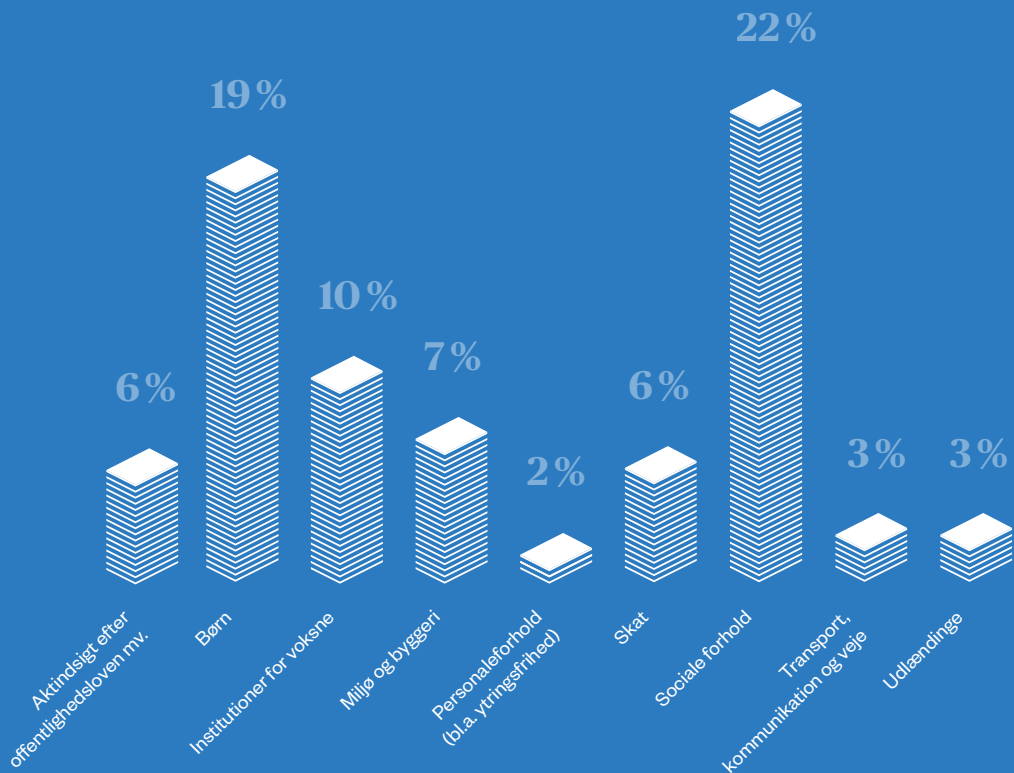
Udlændinge

Sagerne på dette område udgør en forholdsvis lille del af klagerne hos ombudsmanden. En del klager over lang sagsbehandlingstid. Derudover modtager ombudsmanden klager

fra udlændinge, der er pålagt opholdspligt på et udrejsecenter, ligesom han modtager klager over bl.a. afslag på humanitær opholdstilladelse, familiesammenføring og visum.



Klagesager



Udvalgte sagsområder i procent af alle indkomne klager til ombudsmanden i 2020

Stadig flere henvendelser til ombudsmanden

Klagestigning: I alt 5.707 klager blev afleveret til ombudsmandsinstitutionen i 2020. Dermed fortsætter en stigende tendens.

I 2018 modtog ombudsmanden 4.798 klager, og i 2019 steg tallet til 5.368. Fra 2018 til 2020 har der således været en stigning i antallet af klager på 19 pct.

Forklaringen er ikke entydig. Klagerne fordeler sig jævnt over de fleste typer af sager. Man kan heller ikke sige, at der bliver klaget mere over bestemte dele af forvaltningen.

Andelen af klager, der fører til en reel ombudsmandsundersøgelse og i sidste ende mulig kritik, er på samme niveau i årene.

Langt hovedparten af de borgere, der henvender sig til ombudsmanden, udfylder klageskemaet på hjemmesiden eller sender en mail.

Spor af COVID-19 i årets klager

Epidemi: Dagsordenen om COVID-19 har været afspejlet i en del af de klager, som ombudsmanden har modtaget.

F.eks. klagede en person over, at grænsen mod Tyskland blev lukket i foråret, en anden klagede over Udenrigsministeriets rejsevejledning, og en række personer klagede over sundhedsmyndighedernes afgørelser om aktindsigt og sagsbehandlingstiden i den forbindelse.

Desuden klagede ca. 20 personer over restriktioner eller andre forhold på børneområdet som følge af COVID-19, bl.a. over opkrævning af betaling for daginstitutionspladser og suspension af samvær med anbragte børn. I løbet af november og december 2020 modtog ombudsmanden endvidere ca. 20 klager over regeringens beslutning om at aflive alle mink.

Omtale på sociale medier var medvirkende til, at over 150 indsatte og pårørende klagede til ombudsmanden. De var utilfredse med kriminalforsorgens restriktioner, og flere af dem opfordrede ombudsmanden til at give strafafbrydelse. Ombudsmanden sagde bl.a. i en nyhed:

”(...) Noget tyder desværre på, at der i landets fængsler har spredt sig en opfattelse af, at ombudsmanden kan give strafafbrydelse. Det kan jeg ikke.” Ombudsmand Niels Fenger opfordrede i stedet de indsatte og pårørende til i første omgang at henvende sig til kriminalforsorgen.

Nyhed 21. marts: Stort antal indsatte klager over coronatiltag

Nyhed 16. november: Myndighed kunne ikke tilbageholde oplysninger om COVID-19-beredskab, selv om de kunne skabe utryghed

Artikel: Åbenhed i en epidemidid, side 52



”Noget tyder desværre på, at der i landets fængsler har spredt sig en opfattelse af, at ombudsmanden kan give strafafbrydelse. Det kan jeg ikke.”

Kritik af ”skjult afgrænsning”

Dialog om aktindsigt: I to af Niels Fengers første udtalelser som ombudsmand var der kritik af den måde, to ministerier havde behandlet aktindsigtssager på:

”(...) Hvis myndighederne laver en meget snæver afgrænsning af en aktindsigtsanmodning uden at fortælle journalisten om det, bliver virkningen for journalisten i realiteten den samme, som hvis myndigheden skjulte oplysningerne. Det går selvfølgelig ikke,” sagde ombudsmanden i en nyhed.

”Skjult afgrænsning” kaldte ombudsmanden den uheldige fremgangsmåde. I to helt forskellige tilfælde havde journalister bedt et ministerium om aktindsigt i et emne. Ministeriet havde derefter fortolket journalistens anmodning snævert – som om journalisten kun var interesseret i visse dele af emnet.

Nyhed 15. januar: Aktindsigt: Kritik af ministerier for ”skjult afgrænsning”

Artikel: Sæt aktindsigtssagen på rette spor, side 64

Facebook-gruppe udløste klagestorm

Indefrosne feriepenge: På ganske få dage i juni fik ombudsmanden pludselig travlt med at behandle næsten enslydende klager over de nye regler om indefrysning af feriepenge. Det viste sig, at der i en Facebook-gruppe var blevet opfordret til at klage til ombudsmanden over indefrysningen. Omkring 75 personer klagede i løbet af et par dage, hvor de bad om hjælp til at få deres feriepenge udbetalt.

Folketingets Ombudsmand kan imidlertid udelukkende behandle klager over forvaltningen – ikke over Folketinget, og dermed heller ikke en lov. Ud over at svare hver enkelt udsendt ombudsmanden derfor meget hurtigt en pressemeddelelse, hvor han understregede, at han ikke havde mulighed for at hjælpe.

I august vedtog Folketinget i øvrigt, at de, der måtte ønske det, kunne få udbetalt indtil tre uger af de indefrosne feriepenge.

Pressemeddelelse 9. juni: Ombudsmanden modtager stort antal klager over lov om indefrysning af feriepenge

➤ **Folketingets Ombudsmand kan udelukkende behandle klager over forvaltningen – ikke over Folketinget, og dermed heller ikke en lov.**

Mange klager over Familieretshuset

Børnesager: Knap 140 henvendelser modtog ombudsmanden vedrørende Familieretshuset i 2020. Dermed har institutionen, der 1. april 2019 overtog det familieretlige område fra Statsforvaltningen, fyldt forholdsvis meget for Ombudsmandens Børnekontor. Mange forældre har klaget over lange sagsbehandlingstider, men også over andre emner.

En advokat henvendte sig med en klage over Familieretshusets obligatoriske selvbetjeningsløsning. Problemet var, at advokaten ofte af klienter blev bedt om at indlede en sag om

samvær i Familieretshuset, men at selvbetjeningsløsningen ikke understøttede muligheden for at lade sig repræsentere af en partsrepræsentant, f.eks. en advokat – det skal der ellers være mulighed for.

Ombudsmanden har flere gange tidligere fremhævet vigtigheden af, at digitale løsninger fra starten designes, så løsningerne lever op til de forvaltningsretlige krav.

Nyhed 14. september: Mangelfuld selvbetjeningsløsning i Familieretshuset

Offentligt ansatte kan også være private

Privat korrespondance: "(...) Det er dog vigtigt for mig at sige, at alle offentligt ansatte bør være opmærksomme på, hvornår de korresponderer som privatpersoner, og hvornår de korresponderer som offentligt ansatte."

Sådan sagde ombudsmand Niels Fenger, da han offentliggjorde resultatet af en konkret klagesag.

En journalist havde ønsket at se en udveksling af beskeder mellem Statsministeriets stabschef og en politisk kommentator. Men Statsministeriet gav afslag med den begrundelse, at de to var venner, og at korrespondancen var privat. I det

konkrete tilfælde kunne ombudsmanden, efter at have set beskederne, ikke kritisere Statsministeriets afslag.

Nyhed 27. november: Stabschefs beskeder var private

➤ **Statsministeriet gav afslag med den begrundelse, at de to var venner, og at korrespondancen var privat.**

DSB-ansatte havde ret til at kritisere ledelsen

Ytringsfrihed ved statsbanerne: En lokofører og en togfører i DSB havde begge fået advarsler for at ytre sig kritisk om ledelsen under en faglig konflikt. I begge tilfælde kom ombudsmanden frem til, at udtalelserne var lovlige, og at DSB derfor ikke måtte uddele advarsler for dem.

I kølvandet på de to sager besluttede ombudsmanden at rejse en egen drift-undersøgelse af de generelle interne regler i DSB om bl.a. de ansattes adfærd på sociale medier.

Nyhed 21. december: Advarsler til DSB-ansatte var i strid med ytringsfriheden

Ekstrahering var også i 2020 en svær øvelse

Faktisk grundlag: Ekstrahering betyder kort sagt, at myndigheder trækker visse oplysninger ud af et dokument og giver aktindsigt i dem, selv om dokumentet i øvrigt kan hemmeligholdes. Det kan f.eks. ske, ved at en myndighed overstreger alt det, der ikke skal ekstraheres.

➤ **En praktisk væsentlig hovedregel om ekstrahering er, at oplysninger om en sags "faktiske grundlag" skal udleveres.**

En praktisk væsentlig hovedregel om ekstrahering er, at oplysninger om en sags "faktiske grundlag" skal udleveres. Det er ikke kun "hårde fakta", men også oplysninger, der forekommer "blødere", men reelt fungerer som underbyggende fakta.

Ekstrahering kan være en svær øvelse – det har tidligere været påpeget i ombudsmandens beretning. En række klagesager fra 2020 viser, at det stadig er tilfældet. Et eksempel var en sag, hvor en styrelse og et universitet havde afvist at ekstrahere og udlevere nogle estimerede beregninger af hidtidig udvaskning af kvælstof fra danske landbrugsjorde. Men selv om der var tale om estimer og ikke håndfaste målinger, skulle oplysningerne ekstraheres, mente ombudsmanden. Estimerne havde nemlig til en vis grad erstattet foretagne målinger og indgik således i universitetets beregninger mv. på samme måde, som målinger ville have gjort. Styrelsen oplyste efterfølgende til ombudsmanden, at universitetet havde genoptaget sagen og givet indsigt i de tilbageholdte oplysninger.

Pressemeddelelser skal være retvisende

Udbyttesag: Myndigheder har stor handlefrihed til at vælge, hvordan de ønsker at informere offentligheden i pressemeddelelser. Men det er afgørende, at indholdet er retvisende.

Det var hovedbudskabet i en udtalelse, hvor ombudsmanden mente, at en pressemeddelelse fra Skattestyrelsen om et forlig i udbyttesagen var gået videre, end der var dækning for.

Dagbladet Politiken havde sendt en klage til ombudsmanden over nogle formuleringer i presse-

meddelelsen, der bl.a. var møntet på Politiken. Skattestyrelsen havde skrevet, at "visse medier vedholdende fastholder forkerte udlægninger af forliget i offentligheden". Politiken mente, at denne formulering var i strid med god forvaltningsskik. Ombudsmanden fandt dog ikke grundlag for at kritisere denne del af pressemeddelelsen.

Nyhed 11. december: Ombudsmanden påpeger krav til myndigheders pressemeddelelser

Oversendelser kan løse problemet

Hjælp til selvhjælp: Hvis en borger sender en klage, og ombudsmanden kan se, at myndigheden f.eks. har henvist til en forkert lov eller mangler at tage stilling til væsentlige spørgsmål, vælger ombudsmanden ofte at lave en såkaldt oversendelse af klagen. Det betyder kort sagt, at ombudsmanden sender borgerens klage videre til myndigheden, typisk med en nærmere angivelse af, hvad myndigheden mangler at tage stilling til. På den måde kan myndigheden selv løse problemet over for borgeren, uden at borgeren først skal afvente en egentlig ombudsmandsundersøgelse af sagen.

Oversendelse skete også i 2020 i en væsentlig del af ombudsmandens sager, ca. 20 pct.

Metoden bruges f.eks. i klager om aktindsigt, hvor ombudsmanden eksempelvis kan sende en henvendelse fra en journalist videre til myndigheden og samtidig sætte fokus på en mulig juridisk misforståelse eller en mulighed for yderligere dialog mellem myndigheden og journalisten.

Også på det sociale område er oversendelser et godt redskab til at hjælpe borgere hurtigt. For

eksempel klagede en kvinde over, at hun skulle tilbagebetale boligstøtte. Udbetaling Danmark og senere Ankestyrelsen havde vurderet, at hun ikke var berettiget til boligstøtte, fordi hun havde indbetalt penge på en pensionsopsparing. Men kvinden kunne dokumentere, at hun var arbejdsløs og ikke havde indbetalt penge på pensionsopsparingen i de måneder, hun havde fået boligstøtte. Ombudsmanden oversendte kvindens klage med dokumentation og henviste til den relevante bestemmelse i boligstøtteloven. Ankestyrelsen traf en ny afgørelse, og kravet om tilbagebetaling blev nedsat i overensstemmelse med kvindens oplysninger.

➤ **Også på det sociale område er oversendelser et godt redskab til at hjælpe borgere hurtigt.**

Nordhavnbeboere utilfredse med spring i ejendomsskat

Krav til vejledende udtalelser: I alt 29 beboere i det nye Nordhavnskvarter henvendte sig til ombudsmanden, fordi de var kommet til at betale væsentligt mere i ejendomsskat, end de var blevet stillet i udsigt, da de købte deres bolig. Forskellen skyldtes, at den vejledende udtalelse om ejendommens værdi fra det daværende SKAT, som ejendomsmægleren havde indhentet til brug for salgsopstillingerne, lå meget under de faktiske vurderinger, da ejendommene stod færdige.

Ombudsmanden undersøgte spørgsmålet generelt og kom frem til, at de vejledende udtalelser ikke havde levet op til de retlige krav. Da sagsbe-

handlingen i forbindelse med udtalelserne siden var blevet forbedret, foretog ombudsmanden sig ikke mere i den generelle sag. Desuden var der ikke udsigt til, at ombudsmanden kunne ændre på Nordhavnborgernes retsstilling i de konkrete klagesager, da der ikke var grund til at antage, at de endelige vurderinger var forkerte, og da myndighedernes oprindelige udtalelse til ejendomsmægleren ikke havde kunnet skabe en retsbeskyttet forventning hos boligejerne.

Nyhed 1. april: Vurderingsstyrelsen har skærpet kravene til vejledende udtalelser om grundværdi



Egen drift- under- søgelse

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

Ombudsmanden kan af egen drift

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

Egen drift-undersøgelser angår navnlig temaer eller områder, der

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Flere eksempler på lange sagsbehandlingstider

Ventetid: Ombudsmanden har gennemført flere undersøgelser om for lange sagsbehandlingstider i 2020. Når borgere må vente længe på svar, har det ofte flere årsager, men én tilbagevendende forklaring kan være omorganiseringer, der på forskellig måde kan påvirke driften hos myndighederne.

Det har været tilfældet bl.a. hos Miljø- og Fødevarerklagenævnet, Planklagenævnet, Byggeklagenheden, Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Styrelsen for Patientklager. Nogle af de længste sagsbehandlingstider har ombudsmanden set hos Miljø- og Fødevarerklagenævnet, hvor en pulje af ældre klager først forventedes at være afsluttet efter i gennemsnit fire et halvt år.

Ombudsmandens generelle undersøgelser af sagsbehandlingstid fokuserer ofte på at udrede, hvad der kan være årsag til de lange sagsbehandlingstider, og hvilke tiltag myndighederne har iværksat for at løse problemet, herunder om myndighederne har gjort tilstrækkeligt.

Nyhed 13. januar: Krav til underretning af parter om forventet sagsbehandlingstid er ikke overholdt

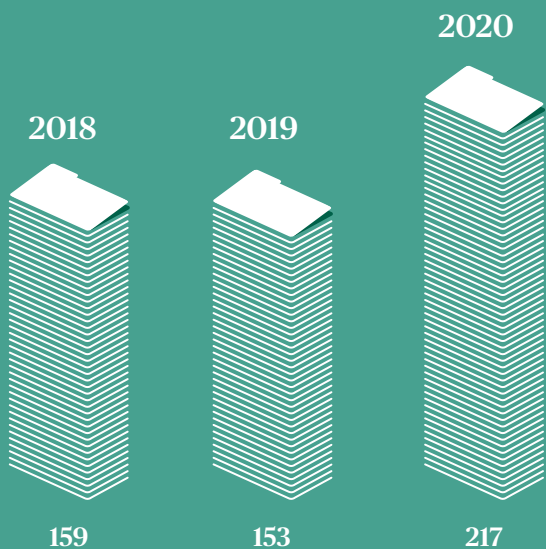
Nyhed 25. februar: Borgere måtte vente 5 år på svar i skattesager

Nyhed 15. april: Ophobning af gamle sager giver uacceptabelt lange svartider i nævn



Egen drift-undersøgelser

Afsluttede undersøgelser i alt



Heraf afsluttet med kritik/henstilling/anbefaling



Epidemi ramte også aktindsigtssager

COVID-19: Under den første coronabølge i foråret besluttede ombudsmanden at have et særligt blik på, hvor længe journalister og andre måtte vente på svar fra sundhedsmyndighederne i aktindsigtssager. De første høringsvar viste, at der var udfordringer med at overholde fristerne i lovgivningen. I begyndelsen af efteråret kunne Sundhedsstyrelsen svare inden for fristerne, men det kneb stadig for det daværende Sundheds- og Ældreministerium, Statens Seruminstitut og Styrelsen for Patientsikkerhed. Enkelte anmodninger havde ligget ubesvaret i op til syv måneder.

Ombudsmanden udtrykte derfor bekymring ved udgangen af 2020. Han pointerede, at myndighederne "nu til en vis grad har haft mulighed for at indrette sig, så indsatsen mod COVID-19 mv. ikke står i vejen for, at aktindsigtssager kan fremmes på en tilfredsstillende måde".

Nyhed 12. juni: COVID-19: Ombudsmanden fokuserer på aktindsigt hos sundhedsmyndighederne

Nyhed 16. december: COVID-19: Sagsbehandlingstider hos sundhedsmyndighederne i sager om aktindsigt er bekymrende

Artikel: Åbenhed i en epidemitid, side 52

Flere temaundersøgelser hos ombudsmanden

Skærpet fokus: I 2020 arbejdede Ombudsmandens Skattekontor som noget nyt med et tværgående tema om begrundelser.

Temaundersøgelser er ikke noget nyt fænomen hos ombudsmanden. Tilsynsafdelingen og Børnekontoret (se afsnittet Tilsyn, side 38) har i en årrække fastsat årlige temaer for tilsynsarbejdet.

Som led i Skattekontorets tema er der rejst en række generelle undersøgelser. Bl.a. en undersøgelse af, hvordan Skattestyrelsen begrundet det over for borgere, når de afskæres fra at bruge TastSelv-løsningen.

Nyhed 23. januar: Ombudsmandens Børnekontor har i 2020 fokus på forebyggelse af vold og seksuelle overgreb mod anbragte børn og unge med handicap

Nyhed 28. januar: Skattekontoret har fokus på skattemyndighedernes begrundelser i 2020

Nyhed 29. januar: Ombudsmanden ser på forholdene for dømt personer med udviklingshandicap

Nyhed 2. juli: Fejl i afgørelser om afskæring fra TastSelv

Kommuners retningslinjer om ytringsfrihed skal være korrekte

Offentligt ansattes ytringsfrihed: ”Hold dig fra pressen”, stod der på en planche til et medarbejderseminar i Esbjerg Kommune. I lokale medier blev planchen omtalt som en ”ulovlig mundkurv” til de ansatte, og sagen blev indbragt for ombudsmanden. Kommunen meldte dog hurtigt offentligt ud, at planchen aldrig skulle have været vist, og at kommunen nu havde taget initiativ til at tydeliggøre de ansattes rettigheder, når det gjaldt ytringsfrihed.

➤ **Kommunen meldte hurtigt offentligt ud, at planchen aldrig skulle have været vist.**

I stedet for at fokusere på planchen valgte ombudsmanden i en egen drift-undersøgelse at se nærmere på kommunens generelle retningslinjer om ytringsfrihed. Nogenlunde samtidig havde ombudsmanden nemlig også fået en henvendelse om, at både Esbjerg Kommunes og Aalborg

Kommunes retningslinjer for de ansattes ytringsfrihed var misvisende.

I begge kommuner førte ombudsmandens egen drift-undersøgelse til, at retningslinjerne blev ændret. Tidligere fremgik det i de to kommuners vejledninger bl.a., at illoyale udtalelser kunne få ansættelsesretlige konsekvenser. Som ombudsmanden har udtalt i flere tilfælde, kan en arbejdsgiver ikke med henvisning til loyalitetspligten indføre begrænsninger i de ansattes ytringsfrihed ud over dem, der følger af de almindelige regler og principper om offentligt ansattes ytringsfrihed.

Ombudsmanden fastslog i forlængelse af sagerne, at hvis kommunerne vælger selv at skrive retningslinjer for de ansattes ytringsfrihed, skal de være korrekte. Der er hjælp at hente i Justitsministeriets vejledning om offentligt ansattes ytringsfrihed.

Nyhed 2. marts: Kommuner ændrer retningslinjer for de ansattes ytringsfrihed

71.000 fejl i én undersøgelse

Masseforvaltning: En væsentlig pointe med at rejse egen drift-undersøgelser er, at man på den måde kan fange flere fejl på én gang. Det er dog sjældent, at ombudsmanden finder 71.000 fejl i én og samme undersøgelse. Men det var tilfældet, da det kom frem, at Gældsstyrelsen havde givet forkert klagevejledning i 71.000 afgørelser om modregning og lønindeholdelse for bøder mv. fra politiet.

Ombudsmanden erklærede sig enig med Gældsstyrelsen i, at det var meget beklageligt og yderst u hensigtsmæssigt. Styrelsen rettede op på fejlen ved generel offentlig information.

Kontanthjælpsmodtagere får lettere ved at ”bevise” ophold i Danmark

Krav til dokumentation: Kan det kræves, at en borger på kontanthjælp kan dokumentere måned for måned i ni ud af de seneste ti år (tidligere syv ud af de seneste otte år), at han har været i landet?

Det var den problematik, ombudsmanden spurgte til tilbage i foråret 2020 – blot med lidt andre ord. Ombudsmanden havde modtaget flere klager over, at blandt andre hjemløse var blevet overført fra kontanthjælp til den væsentligt lavere integrationsydelse (nu selvforsørgelses- og hjemrejseydelse og overgangsydelse). Det var sket, fordi borgerne ikke kunne dokumentere, at de i den krævede årrække havde opholdt sig i Danmark.

Ombudsmanden mente ikke, at det var i overensstemmelse med lov om aktiv socialpolitik at stille krav om en løbende månedlig dokumentation, hvis intet tydede på, at borgeren havde opholdt sig i længere tid i udlandet.

Ankestyrelsen erklærede sig enig med ombudsmanden, og i slutningen af året offentliggjorde Ankestyrelsen, at den ville genoptage cirka 40 sager. Ankestyrelsen ville desuden orientere kommunerne om den nye praksis.

Nyhed 6. august: Ankestyrelsen ændrer bevisvurderingen i forhold til opholdskravet i uddannelses- og kontanthjælpssager

Artikel: ”Hvem ligger inde med kvitteringer for de sidste ti år?”, side 58

Borgmester gik for vidt over for journalist

God skik: De fleste egen drift-undersøgelser er generelle. Det vil sige, at de handler om at finde systemfejl, der gør sig gældende i en række sager. Men undersøgelserne kan også angå en konkret sag eller udspringe af en enkeltstående hændelse.

Det var tilfældet, da det kom frem, at Slagelses borgmester havde skrevet en vred mail til en lokaljournalist. Borgmesteren mente, at journalisten havde hængt navngivne byrådskolleger ud, og han skrev derfor bl.a., at han overvejede at ”stoppe alt samarbejde”.

Få uger senere konkluderede ombudsmanden, at borgmesteren var gået for langt i sine udtalelser. Og at han havde overskredet rammerne for,

hvordan en myndighed bør agere. Problemet var, at mailen kunne opfattes som en trussel – både i forhold til journalistens og mediets adgang til at få informationer fra kommunen og til kommunens fremtidige annoncering i mediet.

Nyhed 2. december: Borgmesters reaktion over for journalist gik for langt

➤ **Problemet var, at mailen kunne opfattes som en trussel.**

Alvorlige fejl i sager om hjemgivelse af anbragte børn

Børnerettigheder: At hjemgive et anbragt barn er en meget vidtgående beslutning i barnets liv. Derfor skal kommunen sikre sig, at en hjemgivelse er den rigtige løsning for barnet. Lovgivningen stiller en række krav til kommunens sagsbehandling, inden barnet bliver hjemgivet. Netop disse krav havde Langeland Kommune i flere tilfælde ikke levet op til, viste en større egen drift-undersøgelse.

➤ **Bl.a. havde kommunen ikke i alle tilfælde holdt børnesamtaler, udarbejdet handleplaner og givet børnene, der var over 12 år, en tilstrækkelig begrundelse for afgørelsen.**

Ombudsmandens Børnekontor var via medieomtale blevet opmærksom på problemer i sager om hjemgivelse i Langeland Kommune og bad derfor om at få nogle stikprøvesager til genensyn. Da sagerne rejste forskellige spørgsmål i forhold til kommunens sagsbehandling og i øvrigt var flere år gamle, blev der gennemgået nye sager, hvor mindreårige var blevet hjemgivet i 2019 (tre sager i alt). Det viste sig, at der var alvorlige fejl i kommunens sagsbehandling. Bl.a. havde kommunen ikke i alle tilfælde holdt børnesamtaler, udarbejdet handleplaner og givet børnene, der var over 12 år, en tilstrækkelig begrundelse for afgørelsen. Ombudsmanden gav Langeland Kommune en frist på seks uger til at redegøre for, hvordan kommunen fremover ville sikre sig, at hjemgivelsessager bliver behandlet i overensstemmelse med lovgivningen.

I 2018 kom tilsvarende problemer frem efter en undersøgelse af hjemgivelsessager i Randers Kommune.

Når afgørelsesbegrebet bliver afgørende

Hvad er en afgørelse: For at en klage kan behandles ved Miljø- og Fødevareklagenævnet, er det en forudsætning, at der er truffet en afgørelse af f.eks. en kommune. Men da ombudsmanden undersøgte fire afviste sager fra nævnet, viste det sig, at nævnet på nogle punkter havde anlagt en forkert forståelse af afgørelsesbegrebet. Borgerne var altså blevet afvist på et forkert grundlag.

Ombudsmanden pegede på bl.a., at det, der er bestemmende for, om en udtalelse fra en myndighed til en borger er en afgørelse, er indholdet – ikke, hvordan udtalelsen betegnes eller formidles til borgeren.

Nyhed 18. november: Flere borgere blev fejlagtigt afvist af nævnet

Kommuner skulle i mange tilfælde selv rette fejl over for forældre til børn med handicap

Tabt arbejdsfortjeneste: Mange forældre, der passer deres barn med handicap i hjemmet, har i en årrække fået for lidt i pensionsbidrag. Det skyldes, at pensionsbidraget ikke blev reguleret. Et faktum, som blev afdækket i 2018, efter at ombudsmanden rejste nogle spørgsmål om bidraget over for Ankestyrelsen, hvilket førte til en ændring af praksis.

Spørgsmålet i en egen drift-undersøgelse i 2020 var, om kommunerne nu selv skulle genoptage de fejlbehæftede sager, eller om de kunne nøjes med at informere om muligheden for at søge om genoptagelse på f.eks. en hjemmeside og derefter afvente, at borgerne selv henvendte sig.

Efter at have set nærmere på sager fra tre kommuner konkluderede ombudsmanden, at kommunerne selv skulle genoptage de sager, hvor forældre på tidspunktet for praksisændringen i 2018 modtog tabt arbejdsfortjeneste.

Nyhed 10. marts: Kommuner skal i mange tilfælde selv rette fejl over for forældre til børn med handicap



Tilsyn

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

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

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

Ombudsmanden fører desuden tilsyn med

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

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

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

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

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

Hvordan: Normalt foregår tilsynsbesøg ved, at et besøgshold møder op der, hvor tilsynet skal foregå, taler med brugere, medarbejdere og ledelse og ser de fysiske rammer. I 2020 er tilsynsbesøgene dog grundet COVID-19 i de fleste tilfælde foregået som digitale møder.

Tilsynet med tvangsendelser foregår bl.a. ved, at en medarbejder fra ombudsmanden deltager i hele eller en del af tvangsendelsen.

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

Hvem: Tilsynsbesøgene gennemføres af Tilsynsafdelingen, bortset fra besøg på børneområdet, der varetages af Børnekontoret. I mange tilfælde deltager eksterne samarbejdspartnere eller konsulenter i besøgene. Afhængig af besøgstypen samarbejdes der med

- læger fra DIGNITY – Dansk Institut mod Tortur
- menneskerettighedseksperter fra Institut for Menneskerettigheder
- kørestolsbrugere fra Dansk Handicap Forbund
- blindekonsulenter fra Dansk Blindesamfund.

Hvor har vi været i 2020?



Tilsyn voksenområdet



6 institutioner inden for kriminalforsorgen



17 sociale bosteder



1 psykiatrisk afdeling



2 detentioner



2 fysiske besøg (heraf 1 personrettet tilsyn)



12 fysiske besøg



1 fysisk besøg



2 fysiske besøg



3 delvist virtuelle besøg og 1 virtuelt besøg



5 virtuelle besøg

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



Tilsyn børneområdet



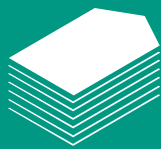
2 private
opholdssteder



1 fysisk besøg



1 virtuelt besøg



6 åbne døgninstitutioner



5 fysiske besøg



1 virtuelt besøg



2 plejefamilier
(specialiserede)



1 fysisk besøg



1 virtuelt besøg

Temaer

Tema i 2020 – voksenområdet

Dømte personer med udviklingshandicap

Hvis mennesker med udviklingshandicap begår kriminalitet, bliver de i mange tilfælde ikke idømt en fængselsstraf. De kan i stedet blive idømt en såkaldt foranstaltningsdom.

Foranstaltningsdommene har til formål at forebygge yderligere lovovertrædelser og kan indebære, at den dømte anbringes på et botilbud eller eventuelt på en sikret afdeling. Foranstaltningsdomme kan være tidsubegrænsede, og den dømte kan være undergivet dommen i mange år, før den bliver ophævet. Det afhænger bl.a. af, om den dømte er i risiko for at begå ny kriminalitet.

Ombudsmanden undersøgte i 2020 forholdene for dømte personer med udviklingshandicap, som er anbragt på et botilbud efter en foranstaltningsdom.

Ombudsmanden besøgte 17 botilbud godkendt til at modtage dømte beboere, herunder den sikrede afdeling på Kofoedsminde. Ud af de 17 botilbud var der syv kommunale botilbud, seks regionale botilbud og fire private botilbud.

Fem af de 17 besøg blev afviklet virtuelt på grund af COVID-19.

Fokusområder

Under temabesøgene i 2020 fokuserede ombudsmanden særligt på følgende spørgsmål:

- Bliver der gjort en indsats for, at beboeren ikke længere er i risiko for at begå kriminalitet, og bliver der gjort tilstrækkeligt for at dokumentere indsatsen?
- Følger kommunen eller botilbuddet reglerne, når de træffer afgørelse om udgang?
- Følger botilbuddet de særlige regler om magtanvendelse og indgreb over for dømte beboere?
- Har beboerne adgang til relevant behandling for psykiske og somatiske sygdomme, og er der fokus på forebyggelse af selvmord og selvskade?

Opfølgning

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

- afklare, hvilke mål og indsatser der er nødvendige for at sikre, at beboerne ikke længere er i risiko for at begå kriminalitet
- sikre dokumentation af udgangsforløb
- afklare, hvem der er bistandsværger for beboerne
- sikre kendskab til de særlige regler i service-loven om indgreb over for dømte beboere.

Læs om temaer på ombudsmanden.dk/tilsyn

Besøgene har givet ombudsmanden anledning til at rejse flere sager af egen drift over for de centrale myndigheder, bl.a. om fortolkning af reglerne om udgang til foranstaltningsdømte og om kommunernes kriminalpræventive tilsyn.

I løbet af 2021 offentliggøres en temarapport, som sammenfatter resultatet af temabesøgene i hovedkonklusioner for de forhold, som tilsynsholdene havde særligt fokus på under besøgene. Derudover vil temarapporten indeholde ombudsmandens generelle anbefalinger på baggrund af tilsynsbesøgene.

Tema i 2020 – børneområdet

Institutioner for børn og unge med handicap

Ombudsmandens temabesøg var målrettet institutioner for børn og unge med handicap i bred forstand, herunder institutioner, hvor der var børn og unge med flere forskellige typer fysiske og psykiske handicap.

Som led i temaet besøgte ombudsmandens tilsynshold to private opholdssteder og seks åbne døgninstitutioner (tre regionale og tre kommunale institutioner). Ombudsmanden besøgte fire interne skoler i forbindelse med temabesøg.

To af de otte besøg blev afviklet som virtuelle besøg på grund af COVID-19.

Fokusområder

Under temabesøgene i 2020 fokuserede tilsynsholdene særligt på

- fysisk magtanvendelse
- forebyggelse af vold og seksuelle overgreb og fremgangsmåden ved mistanke om overgreb
- undervisning.

Eksempler på anbefalinger

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

- fortsætte arbejdet med at forebygge og nedbringe antallet af magtanvendelser
- overholde frister for at registrere og indberette magtanvendelse
- overveje at udarbejde skriftlige retningslinjer om forebyggelse af vold og seksuelle overgreb og fremgangsmåden ved mistanke om overgreb
- overholde reglerne om undervisning i fuld fagrække og timetal
- overholde reglerne om fritagelse for undervisning i fag og aflæggelse af obligatoriske test og folkeskolens prøver.

I løbet af 2021 offentliggøres en temarapport, som sammenfatter resultatet af temabesøgene i hovedkonklusioner for de forhold, som tilsynsholdene havde særligt fokus på under besøgene. Derudover vil temarapporten indeholde ombudsmandens generelle anbefalinger på baggrund af tilsynsbesøgene.

Fokus på færre restriktioner

COVID-19 i kriminalforsorgen: Ombudsmandens Tilsynsafdeling har i 2020 løbende undersøgt, hvordan de indsatte i kriminalforsorgens institutioner har været påvirket af COVID-19-restriktioner.

Efter at have undersøgt forholdene i foråret udtalte ombudsmanden, at det var positivt, at kun én indsat havde været smittet med COVID-19. Ombudsmanden opfordrede samtidig kriminalforsorgen til at evaluere og overveje, om "en eventuel fremtidig epidemi kan håndteres effektivt og samtidig under mindre restriktive forhold".

I efteråret havde kriminalforsorgen fokus på at begrænse restriktionerne for de indsatte. F.eks. kunne de indsatte som udgangspunkt få besøg af nære pårørende. Forholdene for de indsatte blev dog løbende overvejet og ændret i lyset af de gradvist skærpede regionale og landsdækkende COVID-19-restriktioner. Ved udgangen af året havde 27 indsatte, ifølge kriminalforsorgen, haft COVID-19.

Nyhed 3. juli: Ombudsmanden: Kan en fremtidig epidemi håndteres mindre restriktivt i kriminalforsorgens institutioner?

Kan man forbyde en psykiatrisk patient at læse Illustreret Videnskab?

Hjemmelsproblem: Svaret på det ovenstående spørgsmål er tvivlsomt med den nuværende lovgivning. Der er nemlig ikke hjemmel i psykiatriloven til at censurere f.eks. Illustreret Videnskab, historiske tidsskrifter eller religiøs litteratur, sådan som Sikringen under et af ombudsmandens tilsynsbesøg viste sig at gøre.

Ombudsmanden er også stødt på andre typer af indgreb i psykiatrien, som mangler lovhjemmel. Indgrebene står i flere tilfælde nævnt i en husorden og kan være velbegrundede på afdelingen, f.eks. af helbredsmæssige årsager, men de er samtidig så indgribende, at de kræver en lovhjemmel.

Ombudsmanden rejste derfor en generel undersøgelse af hjemmelsproblemet over for

det daværende Sundheds- og Ældreministerium. Det drejede sig bl.a. om anvendelse af alkometer og urinprøve og om begrænsninger i, hvem patienterne må få besøg af, og i brug af mobiltelefoner og pc.

I slutningen af 2020 skrev ministeriet, at det vil arbejde for at skabe lovhjemmel. Kort efter bad ombudsmanden ministeriet om at redegøre for, hvordan det vil håndtere den manglende lovhjemmel, indtil hjemlen eventuelt kommer på plads.

Nyhed 18. december: Indgreb over for psykiatriske patienter mangler hjemmel

Artikel: Tilsyn: Anstaltsforhold kan være en tvivlsom hjemmel, side 70

Ulovlig brug af fængselscelle

Celle 709: Under et tilsynsbesøg i Ringe Fængsel fortalte flere indsatte samstemmende, at en bestemt celle var blevet brugt til at lukke indsatte inde i en længere periode, hvor der havde været ballade på et værksted. Ifølge de indsatte havde der været mange i cellen samtidig. Cellen, der havde nummer 709, var umøbleret.

Oplysningerne blev bekræftet af fængselsbetjente under tilsynsbesøget.

En efterfølgende undersøgelse foretaget af fængslet viste bl.a., at celle 709 i oktober 2018

var blevet brugt til kortvarigt at udelukke otte indsatte fra fællesskabet på én gang af ordens- og sikkerhedsmæssige grunde.

Direktoratet for Kriminalforsorgen var enig med ombudsmanden i, at brugen af cellen ikke var lovlig. Direktoratet skrev, at cellen fremover kun ville blive brugt som "ventecelle" ved aflæggelse af urinprøver – og som det klare udgangspunkt kun til én indsat ad gangen.

Nyhed 27. august: Ringe Fængsel stopper ulovlig brug af celle

Ombudsmanden finder mønstre i selvmordsforsøg

Selvmordsforebyggelse: To gange i 2020 har ombudsmanden peget på bestemte mønstre i sager om selvmord og selvmordsforsøg i landets fængsler og arrester.

I Vestre Fængsels hospitalsafdeling havde tre indsatte over en periode på lidt over et år begået selvmord ved at hænge sig fra frithængende rør i cellerne.

Et andet mønster var, at indsatte i landets fængsler og arrester i flere tilfælde havde forsøgt at begå selvmord med barberblade.

➤ **De frithængende radiatorrør i Vestre Fængsels hospitalsafdeling blev inddæmmet, mens nye retningslinjer om indsattes adgang til barberskrabere skulle bidrage til at forebygge selvmord med barberblade.**

Om begge situationer oplyste kriminalforsorgen, at problemerne ville blive håndteret. De frithængende radiatorrør i Vestre Fængsels hospitalsafdeling blev inddæmmet, mens nye retningslinjer om indsattes adgang til barberskrabere skulle bidrage til at forebygge selvmord med barberblade.

Folketingets Ombudsmand bliver efter fast aftale orienteret om alle dødsfald, selvmord, "kvalificerede" selvmordsforsøg og andre "kvalificerede" selvbeskadigende handlinger blandt indsatte i kriminalforsorgens varetægt. Herefter undersøger ombudsmanden bl.a., om den forebyggede indsats har været god nok, om der er handlet hurtigt og passende på hændelsen, og om den indsatte efterfølgende har været under tilstrækkeligt opsyn og modtaget tilstrækkelig behandling.

Nyhed 4. juni: Indsats skal forebygge selvmord i celler på Vestre Fængsel

Nyhed 17. december: Nye regler skal bidrage til at forebygge selvmordsforsøg blandt indsatte

Isoleret i mere end halvandet år

Tilsyn med én person: Normalt besøger ombudsmandens tilsynshold en hel institution og taler med adskillige indsatte eller beboere. Det hænder dog, som i januar 2020, at et tilsyn er rettet mod alene én person. Ombudsmandens tilsynshold var på et varslet tilsyn hos en fængselsindsat, der havde været udelukket fra fællesskabet i mere end tre måneder.

Under besøget kom det frem, at manden uden ophør havde været isoleret på forskellige retsgrundlag i mere end halvandet år. Ombudsmanden sendte senere spørgsmål til Direktoratet for Kriminalforsorgen om, hvad direktoratet havde

gjort og ville gøre for at stoppe isolationen af den indsatte. Sagen er stadig under behandling.

I 2018 og 2019 har ombudsmanden haft særligt fokus på indsatte, som i perioder afsøner i isolation. I 2018 var det indsatte, som var udelukket fra fællesskab med andre indsatte, mens det i 2019 var indsatte i strafcelle, der var fokus på. I forlængelse af ombudsmandens undersøgelse af disse temaer har kriminalforsorgen tilkendegivet, at den bl.a. vil sikre præcis og dækkende dokumentation i sager om strafcelle ved at undervise det personale, som træffer afgørelse om strafcelle.

Slut med skjulte mobilscanninger

Hjemmelsproblem: Unge, der sad i varetægts-surrogat på en sikret døgninstitution i Nordsjælland, havde ikke lov til at have mobiltelefoner. Derfor stod personalet – ved begrundet mistanke – uden for den unges værelse med en scanner, som kan afsløre mobiltelefoner gennem væggen. Den unge blev ikke orienteret, inden scanneren blev brugt. Det kom frem ved et af Børnekontorets tilsynsbesøg.

Men selv om der kan være gode grunde til at lave disse scanninger efter mobiltelefoner, er det ikke lovligt at gøre, uden at den unge bliver gjort opmærksom på det og hørt.

Det udtalte det daværende Social- og Indenrigsministerium efter en høring fra ombudsmanden. Institutionen har nu ændret praksis, så den unge bliver informeret, før værelset bliver undersøgt – også når undersøgelsen sker uden for værelset ved brug af en scanner.

Det er i øvrigt ikke det eneste tilfælde, hvor Børnekontorets tilsynshold er stødt på indgreb, der mangler lovhjemmel. Eksempelvis blev besøgende på en sikret døgninstitution undersøgt, bl.a. ved brug af en scanner, inden de kunne komme på besøg.

Artikel: Tilsyn: Anstaltsforhold kan være en tvivlsom hjemmel, side 70

Læs flere nyheder på børneområdet
boernekontoret.ombudsmanden.dk



Tilsyn med handicaptilgængelighed

Årets tilsyn

Som følge af COVID-19-epidemien blev der ikke gennemført tilsynsbesøg vedrørende handicaptilgængelighed i 2020.

Tema

Ombudsmanden besluttede i 2019, at temaet for kommende tilsynsbesøg skulle være tilgængelighed i sundhedshuse. I december 2019 var ombudsmanden derfor på tilgængelighedstilsyn i Sundhedscenter Odsherred. Efter tilsynsbesøget tilkendegav sundhedscentret, at en række indretninger ville blive ændret. Sundhedscentret ville bl.a. tilpasse placeringen og størrelsen af centrets handicapparkeringspladser og sørge for mindre ændringer på husets handicap-toiletter, herunder installere handicapvenlige låse på dørene og opsætte spejle, som kunne bruges af kørestolsbrugere.

Andre sager

På et nyt stadion i Helsingør kunne kørestolsbrugere ikke se banen uforstyrret, fordi rækværket på den overdækkede tribune var for højt. På baggrund af omtale i pressen rejste ombudsmanden sagen over for Helsingør Kommune, som lovede at finde en løsning på problemet. Ombudsmanden lukkede derfor sagen, men bad kommunen om en orientering om den kommende løsning. Kommunen har efterfølgende oplyst, at problemet forventes at være løst inden sæsonstart i 2021.

Læs mere på
ombudsmanden.dk/handicap



Tilsyn med tvangsudsendelser

Årets tilsyn

Som følge af COVID-19-epidemien deltog ombudsmanden ikke i nationale tvangsmæssige udsendelser i 2020. Ombudsmandens tilsyn med disse udsendelser sker således alene ved en skriftlig gennemgang i 2021 af nogle af de afsluttede udsendelsessager fra 2020.

Ombudsmanden tilmeldte heller ikke observationer til Frontex-operationer i 2020.

Årlig gennemgang

Ombudsmanden gennemgik i 2020 52 af politiets afsluttede udsendelsessager fra 2018 og 44 afsluttede sager fra 2019. Tre af sagerne fra 2018 og seks af sagerne fra 2019 gav anledning til, at ombudsmanden stillede spørgsmål til Rigspolitiet. De øvrige 87 sager gav ikke anledning til bemærkninger.

Udvalgte sager

FOB 2020-32: En udlænding blev ved politiets afhentning iført transportbælte kl. 14.25. Begge hænder var fikseret i transportbæltet i tidsrummet fra kl. 14.32 til kl. 17.50, selv om udsendelsen blev afbrudt kl. 17.04. Ombudsmanden fandt det meget beklageligt, at politiets udsendelsesrapport ikke indeholdt oplysninger om, hvorfor det var nødvendigt at fikserer begge udlændingens arme i transportbæltet, og hvorfor det var nødvendigt at opretholde denne grad af fiksering i hele tidsrummet. Politiet fik lejlighed til at forklare ombudsmanden, hvorfor det efter politiets opfattelse var nødvendigt at fikserer udlændingen. Ombudsmanden havde ikke grundlag for at tilsidesætte politiets vurdering af, at fikseringen var nødvendig, indtil udsendelsen blev afbrudt. Politiet kunne derimod ikke forklare, hvorfor det havde været nødvendigt at fortsætte fikseringen, efter udsendelsen blev afbrudt.

Generelle undersøgelser

Ombudsmanden valgte at indlede to generelle undersøgelser i forbindelse med gennemgangen af afsluttede sager fra 2018 og 2019.

Den ene omhandler politiets praksis for at sikre sig, at en udlænding fortsat kan udsendes, når udsendelsen skal afvikles. Normalt spørger politiet ved en såkaldt mailrunde relevante udlændingemyndigheder, om der er opstået hindringer for udsendelsen. Ombudsmanden fokuserede på bl.a., hvordan politiet håndterer situationer, hvor der ikke er kommet svar på mailrunden. Ombudsmandens spørgsmål førte til, at Hjemrejsestyrelsen, der nu er ansvarlig for mailrunden, udbyggede sin vejledning. Det fremgår nu, at styrelsen i sådanne situationer skal sikre, at der er kommet svar. Ombudsmanden vil ved sit fremtidige udsendelsestilsyn have fokus på, at Hjemrejsestyrelsen overholder sin vejledning om mailrunden.

Den anden generelle undersøgelse drejer sig om politiets praksis for at indhente en såkaldt "fit to fly"- eller "fit to flight"-erklæring om, hvorvidt en udlænding er i stand til at rejse med fly. Ansvar for indhentelsen af fit to fly-erklæringer overgik under ombudsmandens undersøgelse fra politiet til Hjemrejsestyrelsen, og oplysningerne om politiets praksis vil indgå i ombudsmandens fortsatte tilsyn med myndighedernes tvangsmæssige udsendelser.

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

Artikler



Åbenhed i en epidemitid



Kirsten Talevski
Områdechef



Mai Gori
Fuldmægtig

Åbenhed i forvaltningen kendetegner et demokratisk samfund. COVID-19-epidemien har ikke ændret på vigtigheden af dette grundprincip.

COVID-19-epidemien har i 2020 præget overskrifterne og haft stor betydning for alles hverdag.

Nogle forhold er dog uforandrede – epidemi eller ej. Det gælder for eksempel retten til aktindsigt efter offentlighedsloven. Selv om Danmark befinder sig i en national krise, gælder det grundlæggende princip om åbenhed i forvaltningen.

Ombudsmanden har igennem 2020 – som vanligt – behandlet klager over aktindsigt. Fokus for ombudsmanden er på, om myndighederne overholder reglerne, og at myndighedernes svartider ikke bliver for lange. Det gælder også i sager, hvor journalister eller andre vil have oplysninger, der vedrører COVID-19-epidemien.

Ikke mindst i en så ekstraordinær situation med nedlukning og restriktioner er det vigtigt, at myndighederne husker offentlighedslovens grundlæggende formål, når de overvejer at tilbageholde oplysninger, der vedrører epidemien. Det illustrerer flere sager fra året.

Nedlukningen af Danmark

Inden Danmark i marts 2020 i vidt omfang blev lukket ned på grund af COVID-19, stillede Sundhedsstyrelsen en række spørgsmål til regionerne om deres beredskab til håndtering af epidemien.

Svarene indeholdt oplysninger om bl.a. kapaciteten på intensivafdelingerne og antallet af respiratorer. På dagen for nedlukningen bad en journalist fra fagbladet Ingeniøren om aktindsigt i regionernes indberetninger til Sundhedsstyrelsen.

Journalisten fik i første omgang afslag fra alle regioner. Da ombudsmanden fik en klage fra journalisten, besluttede han at koncentrere sig om Region Sjællands afslag på aktindsigt og Ankestyrelsens afvisning af at rejse en tilsyns-sag over for Region Sjælland.

Region Sjælland havde givet afslag på aktindsigt med den begrundelse, at der var tale om en ekstraordinær situation. ”Væsentlige hensyn og tungtvejende beskyttelsesinteresser” gjorde,

Formål med offentlighedsloven

Offentlighedsloven bygger på et grundlæggende princip om åbenhed og demokratisk kontrol med den offentlige forvaltning. Offentlighedsprincippet er således et helt centralt kendetegn for et demokratisk samfund.

Det grundlæggende princip om offentlighed har til formål at understøtte bl.a. kontrollen med forvaltningsmyndighedernes udførelse af deres opgaver samt mediernes formidling af informationer til offentligheden og tilliden til forvaltningen.

Hovedreglerne om offentlighed er klare:

- Enhver har ret til aktindsigt.
- Afgørelsen skal træffes snarest.
- Der kan kun gøres undtagelser, hvis der er juridisk grundlag for det i offentlighedsloven.

at regionen skulle kunne kommunikere uden offentlighed med Sundhedsstyrelsen. Regionen uddybede senere sit synspunkt med, at aktindsigt ville kunne have væsentlige skadevirkninger i forhold til at modvirke "uro og panik" i befolkningen. Afslaget på aktindsigt blev givet med henvisning til offentlighedslovens § 33, nr. 5 (den såkaldte generalklausul).

Ombudsmanden understregede, at generalklausulen kun er tiltænkt helt særlige situationer, og at befolkningen som det klare udgangspunkt skal have indsigt i forvaltningen, også selv om det kan skabe utryghed og bekymring. Det gælder ikke mindst, når det angår spørgsmål af væsentlig samfundsmæssig interesse. Han mindede i den forbindelse om, at offentlighedsprincippet udgør en udbygning af folkestyret, og at en almindelig adgang til dokumenter i den offentlige forvaltning i dag må anses for at være et centralt kendetegn for et åbent, demokratisk samfund. Det er således et grundlæggende formål med offentlighedsloven at understøtte befolkningens informationsgrundlag og offentlighedens kontrol med den offentlige forvaltning, herunder mediernes formidling af information til offentligheden.

Ombudsmanden påpegede, at *hvis* myndighederne skal bruge generalklausulen til at tilbageholde oplysninger om kapacitetsmangler, må skadevirkningerne af offentliggørelsen både være konkretiseret og sandsynliggjort. Han pointerede også, at myndighederne kan overveje at supplere eller forklare de oplysninger, som er omfattet af aktindsigten, hvis der er risiko for, at de kan blive misforstået.

Mens ombudsmanden undersøgte sagen, valgte regionen i august at give journalisten aktindsigt i oplysningerne. I lyset af den tid, der var gået, mente Region Sjælland, at oplysningerne ikke længere kunne hemmeligholdes. Ombudsmanden konkluderede, at Region Sjælland ikke havde grundlag for at undtage de ønskede oplysninger fra aktindsigt efter bestemmelsen i offentlighedslovens § 33, nr. 5.

Sagen er offentliggjort på ombudsmanden.dk som FOB 2020-35.

Sundheds- og ældreministerens SMS-korrespondance med WHO

En anden sag om en myndigheds begrænsning af aktindsigt i oplysninger, der vedrørte

COVID-19-epidemien, handlede om sundheds- og ældreministerens (nu sundhedsministerens) SMS-korrespondance med WHO's generaldirektør (FOB 2020-29).

Sundheds- og ældreministeren havde en direkte og personlig kontakt med WHO's generaldirektør, og ministeren fik således i korte og uformelle SMS'er oplysninger om WHO's anbefalinger om teststrategi. En journalist ønskede i marts 2020 aktindsigt i SMS'erne.

Det daværende Sundheds- og Ældreministerium gav aktindsigt i det faglige indhold af SMS'erne, men ikke i det øvrige indhold.

Afslaget blev givet med henvisning til offentlighedslovens § 32, stk. 1. Myndighederne kan efter den bestemmelse begrænse retten til aktindsigt af hensyn til rigets udenrigspolitiske interesser, herunder folkeretlige forpligtelser og beskyttelse af forholdet til internationale organisationer, hvis der er kutyme for fortrolighed.

Sundheds- og Ældreministeriet var dog ikke kommet med oplysninger, der indikerede, at der var en folkeretlig forpligtelse til eller kutyme for fortrolighed. Afslaget var derimod begrundet i hensynet til den relation, som sundheds- og ældreministeren havde etableret til WHO's generaldirektør. Ministeriet lagde vægt på muligheden for at bevare en direkte og personlig relation og en fortrolig tone. Denne relation kunne efter Sundheds- og Ældreministeriets opfattelse lide skade, hvis SMS'erne i deres helhed blev offentliggjort.

WHO havde imidlertid ikke tilkendegivet, at oplysningerne i SMS'erne ikke måtte offentliggøres. Tværtimod havde WHO tilkendegivet, at organisationen ikke ønskede at tage stilling til

medlemslandenes informationsudveksling med medierne.

Ombudsmanden fandt på den baggrund, at hensynet til relationen mellem sundheds- og ældreministeren og WHO's generaldirektør ikke kunne begrunde, at oplysningerne kunne undtages fra aktindsigt. Sundheds- og Ældreministeriet udleverede efterfølgende SMS'erne i deres helhed.

”Bekymrende” sagsbehandlingstider hos sundhedsmyndighederne

I foråret 2020 blev det hurtigt klart for ombudsmanden, at den ekstraordinære situation kunne få betydning for sundhedsmyndighedernes sagsbehandlingstider i sager om aktindsigt.

For at få et indtryk af, om det var tilfældet, bad ombudsmanden i maj 2020 Sundheds- og Ældreministeriet om en overordnet status for behandlingen af aktindsigtssager i ministeriet, Sundhedsstyrelsen, Statens Serum Institut og Styrelsen for Patientsikkerhed.

Det fremgik af svaret fra sundhedsmyndighederne, at COVID-19-krisen havde affødt betydelig flere anmodninger om aktindsigt end normalt, og Sundheds- og Ældreministeriet forklarede, at det ofte ikke var muligt at overholde fristerne i offentlighedsloven i den særlige situation med håndtering af COVID-19.

Sundhedsmyndighederne havde iværksat forskellige initiativer for at få sagsbehandlingstiden bragt ned. Men ombudsmanden besluttede at følge med i, om initiativerne virkede i tilstrækkeligt omfang.

I efteråret 2020 fik ombudsmanden melding om, at Sundhedsstyrelsen nu holdt sig inden

for offentlighedslovens frister. Men ministeriet selv, Statens Serum Institut og Styrelsen for Patientsikkerhed havde fortsat udfordringer med at overholde fristerne. Ombudsmanden bad derfor om en uddybende redegørelse.

Tilbagemeldingen viste, at der i en række sager var væsentlig længere sagsbehandlingstider end dem, der er forudsat i offentlighedsloven. F.eks. var sagsbehandlingstiden i en række uafsluttede sager på ministeriets område mellem 80 og 120 arbejdsdage. I enkelte sager var sagsbehandlingstiden over 140 arbejdsdage (svarende til omkring syv måneder). Det fandt ombudsmanden bekymrende.

Ombudsmanden udtalte i en nyhed af 16. december 2020 (offentliggjort på ombudsmanden.dk) bl.a., at "hvis journalister skal vente for længe på svar om aktindsigt, vanskeliggøres deres muligheder for at bedrive kritisk journalistik og orientere offentligheden om sager af væsentlig samfundsmæssig interesse, f.eks. om indsatsen mod COVID-19. Det er derfor vigtigt, at sundhedsmyndighederne får nedbragt sagsbehandlingstiderne".

I lyset af sundhedsmyndighedernes udfordringer besluttede ombudsmanden at følge med i sagsbehandlingstiderne også i 2021.

Offentlighed i en ekstraordinær tid

De omtalte sager illustrerer, at det ikke har været enkelt for myndighederne at overholde offentlighedslovens krav om offentlighed og hurtig sagsbehandling, samtidig med at Danmark har befundet sig i en ekstraordinær situation med håndteringen af COVID-19.

Offentlighed i forvaltningen er imidlertid en af hjørnestenene i det danske demokrati. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på, at befolkningen har krav på oplysninger om COVID-19, medmindre betingelserne for at undtage oplysninger er opfyldt. Ligesom medierne har krav på hurtige svar på aktindsigtsanmodninger for at kunne holde befolkningen orienteret.

Ombudsmanden har forståelse for, at indsatsen mod COVID-19 igennem 2020 har været yderst ressourcekrævende for mange myndigheder, ikke mindst sundhedsmyndighederne. Det er ofte de samme medarbejdere, som f.eks. skal håndtere de beredskabsmæssige opgaver, betjene politikerne og samtidig være sagsbehandlere i sager om anmodninger om aktindsigt. Men selv om der er massive udfordringer, må myndighederne tilpasse de sædvanlige arbejdsgange, så offentlighedsprincippet sikres. Indsatsen mod COVID-19 må med andre ord ikke stå i vejen for, at sager om aktindsigt behandles i overensstemmelse med offentlighedsloven.

**"Hvem ligger
inde med
kvitteringer
for de sidste
ti år?"**



Jacob Berner Moe
Kommunikationskonsulent

Ole bor på et lille værelse på Amager og har en vane med at gemme kvitteringer i små plasticposer. En dag stødte han på en gammel kvittering, der udløste cirka 100.000 kroner fra kommunen. ”Jeg følte ikke, at jeg fortjente de penge, men det er jo mine,” siger han.

Vi kalder ham ”Ole”, for han har ikke lyst til at få sit navn frem. ”Mit navn er ligegyldigt,” siger han. Han skal heller ikke have taget noget billede. ”Det kan være lige meget, hvem jeg er,” siger han. I løbet af det seneste år har han adskillige gange sagt nej til at stå frem i medierne. Faktisk har Ole aldrig fortalt sin historie til omverdenen, selv om den i sig selv er ret utrolig, og selv om den har haft betydning for andre, der som Ole er blevet overført fra kontanthjælp til den noget lavere integrationsydelse (i dag: selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse).

Ole er 50 år, høj og tynd. Øjnene er skarpe og blå under kraftige øjenbryn. Ole drikker ikke, han tager ikke stoffer, og han stjæler ikke. Hans eneste last er at ryge smøger.

Hovedparten af sit voksenliv har Ole boet alene på et lille værelse på Amager. Han har stort set ingen kontakt til andre mennesker. Han taler ikke med sine væsentligt yngre naboer, der igennem årene flytter ind og ud af naboværelserne. Han

har ingen venner. De få familiemedlemmer, han har tilbage, taler han næsten ikke med.

Ole lever kort sagt helt alene, og sådan har det været i årevis.

Hovedet fejler absolut ikke noget, men når Ole skal se tilbage, glider de ensformige dage og år sammen til en ”grå tåge”. Derfor husker han heller ikke den sommerdag i 2016, hvor han får et brev fra ”bistanden”, som starter det hele.

Månedsvis dokumentation

Resultatet står dog klart: Ole skulle på integrationsydelse. 5.192 kroner om måneden efter skat, fortæller han. Eller cirka 3.000 kroner mindre end den kontanthjælp, han havde indrettet sig efter at leve af.

Han var blevet ramt af en ændring i aktivloven, der havde til formål at reducere den økonomiske fordel ved at få asyl i Danmark – og give nyankomne et større incitament til at arbejde.

Lovændringen blev udvidet til også at dække personer, der i en længere periode ikke havde været i Danmark. Ole var nu tvunget til at dokumentere, at han havde opholdt sig i Danmark i syv ud af de seneste otte år, hvis han skulle beholde sin kontanthjælp. Dokumentationens skulle leveres måned for måned. Senere blev det sat op til ni ud af de seneste ti år.

”Jeg tænkte først, at det ikke havde noget med mig at gøre. Integrationsydelse! Jeg er dansker! Jeg har altid boet i Danmark. Jeg har overhovedet ikke været i udlandet. Jeg ved ikke, hvornår mit pas løb ud.”

Oles dybe stemme springer mellem væggene i det lille rum hos Settlementet – en organisation med base på Vesterbro, som i over 100 år har hjulpet udsatte voksne, der er faldet gennem velfærdssamfundets net. Settlementet endte med at blive Oles redning. Ved bordet sidder også Anne Marie Michael, der er jurist hos Settlementet. Hun kender hans historie, men som han sidder der og taler beredvilligt, rank og med levende hænder, virker det ikke, som om han har brug for nogen støtte.

”Skal jeg hente din sag, så vi har styr på datoerne,” spørger Anne Marie Michael.

Ole løfter skuldrene. ”Ikke for min skyld.”

Ikke noget digitalt spor

Tilbage i 2016 prøver han også at klare sagen selv. Han skriver en håndskrevet klage, putter den i en kuvert og sender den.

”Jeg har altid været utrolig striks med, hvad bstanden siger til mig. Jeg er udmærket klar over, at hvis jeg ikke gør det, så får jeg ingen penge, og så kan jeg lige så godt lægge mig ned og dø. Sådan har jeg også mange gange tænkt. Ikke at

gøre, hvad bstanden siger, det er fuldstændig umuligt i min verden. Bstanden er mit liv. Det er dem, der giver mig de penge, jeg kan leve for. Og hvis jeg ikke kan få de penge, så må jeg begå ulovligheder for at skaffe til dagen og vejen.”

Han holder en lille pause, inden han mere forsigtigt tilføjer: ”Men det er ikke mig. Der er mange gange, hvor jeg har sultet eller bare været rigtig irriteret, men den slags tiltaler mig bare ikke.”

Efter at have fået meldingen om, at han skal på integrationsydelse, er Ole også oppe på kommunen, hvor han bliver spurgt, hvor han har gået i skole, og om han nu også er dansker. ”Det er bare enormt morsomt.”

Livet på integrationsydelse oplever Ole til gengæld ikke som morsomt. Efter de faste udgifter er betalt, har han 50 kroner om dagen at leve for. Han køber primært havregryn, cornflakes, risengrød, toastbrød og det billigste pålæg. Alt fra den lokale Netto. Han må skære ned på smøgerne. En busbillet til jobcentret tur/retur udgør et dagsbudget. I slutningen af måneden oplever han flere gange ikke at have penge til mad.

Ole gør også, som han bliver opfordret til. Han prøver at dokumentere, at han har været i Danmark i ni ud af de seneste ti år, så han kan komme tilbage på kontanthjælp. Han kan bruge al officiel dokumentation, f.eks. bankkvitteringer, posthuskvitteringer, papirer fra lægen. Men Ole har ikke trukket noget digitalt spor efter sig. Han har ikke Dankort, han har ikke været hos lægen i over ti år, og han har ikke været i kontakt med ordensmagten.

”Mit spørgsmål er,” udbryder han, ”hvem ligger inde med kvitteringer for de sidste ti år af deres liv? For hver enkelt måned.”

Klage til ombudsmanden

Efter en særlig hård periode søger Ole på anbefaling fra jobcentret hjælp hos Settlementet.

Og nu intensiveres jagten på den fornødne dokumentation. Til Oles held gemmer han mange af sine kvitteringer, lægger dem i bunker og putter dem ned i små plasticposer. Der er intet system og ingen god grund, sådan har han bare altid gjort.

"Vi får faktisk dækket næsten alle årene. Jeg husker, at vi til sidst mangler fire måneder sammenlagt, og hvis jeg kan finde dokumentation for én måned mere, så er den hjemme."

Men Ole kan desværre ikke finde dokumentation for den sidste måned. Og til sidst opgiver han.

"Jeg tænker, at nu er det dét. Når systemet er så klart på, hvad det vil have, og jeg ikke kan levere det, så er der ligesom ikke noget at gøre."

Mens Ole opgiver sin eftersøgning og lever videre på sit værelse, arbejder Settlementet med at sende klager til både Ankestyrelsen og senere Folketingets Ombudsmand. I begyndelsen af 2019 udtaler ombudsmanden i en lignende sag, at vidneerklæringer fra ens omgangskreds kan være gyldig dokumentation. Det er dog ikke til hjælp for Ole, der ikke har nogen venner, der f.eks. kan bevidne, at han var i Danmark en bestemt måned for flere år siden. Men en oktoberdag i 2019 sker der pludselig noget, der ændrer alt. Ole falder over en pose papirer, som han ikke har fået øje på før.

"Jeg leder ikke efter noget, for jeg har brugt så meget tid på at lede." Han vifter med fingrene. I posen ligger en syv år gammel kvittering fra en Danske Bank-hæveautomat. Det er først, da han kommer ind til Settlementet på Vesterbro, at de konstaterer, at den er god nok. Kvitteringen

er fra en af de måneder, som Ole mangler. Den viser sig at være en rigtig god lottokupon.

"Der kan lige så godt stå Ole"

Ole har officielt dokumenteret, at han har været i Danmark det tilstrækkelige antal måneder. Han har ret til kontanthjælp igen. Og samtidig står det klart, at han i omkring tre år har fået cirka 3.000 kroner for lidt ind på kontoen hver måned.

Ved udgangen af 2019 bliver der derfor sat cirka 100.000 kroner ind på hans konto, fortæller Ole.

Det er, som om der sker et stemningsskift i det lille rum hos Settlementet. Fra at have fortalt levende og konkret bliver han nu mere stille og tøvende. Han fortæller, at han har købt en ny cykel. Lidt tøj på udsalg. Spist god mad indimellem, hvilket vil sige, at han har spist hos "den indiske". Han har købt et ur med plasticrem, som han sidder og piller ved nu. Langt de fleste penge har han stadig.

"Til at starte med syntes jeg, det var urimeligt. Jeg følte ikke, at jeg fortjente de penge, men det er jo mine... Det er bare, når man får dem på den måde..."

Ole lever i dag, som han altid har gjort. Dagene går med de samme ritualer for at få tiden til at gå. Han sidder ved computeren og programmerer og laver grafik. Holder det gamle autodidakte håndværk ved lige. Han læser om fysik, astronomi og den slags. F.eks. kan han i to dage fordybe sig i Einstein, fordi han lige falder over noget på nettet.

"Der sker stadig ikke noget. Forskellen er bare, at nu har jeg det ikke ad helvede til længere."

Vi kommer ind på de oplagte spørgsmål flere gange. Hvorfor er han havnet i denne situation?

Hvorfor mødes han ikke med nogen? Hvorfor har han ikke et arbejde? På spørgsmålet "har du nogen drømme", svarer han afklaret:

"Nej, og det er nok problemet. Eller et af dem. Den korte forklaring er, at jeg ikke har noget at gå efter, og derfor sker der ikke noget. Det er meget let for mig at være alene. Og jeg har ikke ambitioner eller drømme. Alle folk løber jo rundt og er fyldt med alt muligt, de gerne vil. Det har jeg bare ikke. Jeg har været i denne cirkel i så mange år, det er nok blevet en vane."

Når Ole stiller op til dette interview, er det nu alligevel på grund af en ambition, siger han til slut.

"Jeg håber, jeg kan være med til at hjælpe andre i samme situation. Det er den eneste årsag."

Hvilket navn vil du gerne have i denne artikel?

"Jeg er fuldstændig ligeglad. Bare det ikke peger på mig. Hvis folk reelt synes noget om denne sag, så hjælper det ikke, at der står mit navn, jeg kunne lige så godt hedde Ole."



På baggrund af bl.a. Oles sag rejste ombudsmanden i slutningen af 2019 en generel sag over for Ankestyrelsen. I august 2020 besluttede Ankestyrelsen at ændre sin praksis på området og at genoptage en række sager. Ankestyrelsen ville fremover lægge større vægt på en samlet vurdering af, om der er reel grund til at tro, at en borger har været udrejst af landet. Ankestyrelsen ville ikke længere lægge samme afgørende vægt på, om en borger måned for måned kan fremvise konkret dokumentation for at have været i Danmark i samtlige ti år.

Folketingets Ombudsmand, Niels Fenger, udtalte i den forbindelse:

"Det er i mine øjne meget positivt, at Ankestyrelsen ændrer sin praksis, så styrelsen anlægger en helhedsvurdering på baggrund af sagens samlede oplysninger. Borgere, der har en livsførelse og livssituation med en skrøbelig social tilknytning til samfundet, kan i sagens natur have meget svært ved at dokumentere ti år tilbage måned for måned, at de har været her i landet."

Oles sag blev afgjort efter den gamle praksis, der krævede bevis for ophold hver eneste måned. Med den praksisændring, som ombudsmandens undersøgelse gav anledning til, burde en person som Ole ikke komme i samme svære situation, hvor det kan komme an på tilfældigheder og held, om man kan finde gamle dokumenter.

Sæt aktind- sigtssagen på rette spor



Stephan Andreas Damgaard
Souschef

Mange problemer i aktindsigtssager kan forebygges med lidt mere dialog og gensidig forståelse. Så hvordan kan myndighederne sætte aktindsigtssagen på rette spor fra start – og hvordan kan journalisterne mfl. hjælpe?

Når snakken falder på offentlighedsloven, er fokus ofte på undtagelse af dokumenter eller oplysninger fra aktindsigt. Men før man når så langt, skal aktindsigtssagen indledes på den rigtige måde – og erfaringen hos ombudsmanden er, at de første skridt kan være afgørende.

Alle aktindsigtssager starter med et ønske – ofte fra en journalist – om at se en myndigheds dokumenter om en sag eller et emne. Anmodningen er udgangspunktet for aktindsigtssagen. En grundig indledende vurdering fra myndigheden kan afklare tvivl og misforståelser og kan sætte sagen på rette spor fra start.

Det er banalt, men alligevel vigtigt at huske, at en journalist sjældent ved, hvad myndigheden har af dokumenter. Det ved kun myndigheden, mens journalisten ofte er "på fisketur".

Springer myndigheden over de indledende overvejelser om journalistens ønsker, kan myndigheden overse eller tage fejl af, hvad journalisten reelt eftersøger. Og i værste fald kan myn-

digheden komme til at køre ud ad en tangent, som kræver tid og ressourcer, men som slet ikke stemmer med journalistens interesse.

Måske er der hos myndighederne en fristelse til "bare at komme i gang" med at vurdere den stak dokumenter, der er søgt frem fra journalsystemet. For aktindsigtssagen skal som bekendt behandles særlig hurtigt.

Men de kræfter, der bruges, når aktindsigtssagen indledes, er godt givet ud. En grundig indledende vurdering af anmodningen – og klarhed fra start over, hvad journalisten er og ikke er interesseret i – gør sagen hurtigere og nemmere at behandle.

Krav til aktindsigtsanmodningen

Det er myndighedens ansvar at behandle aktindsigtssagen korrekt. Men ansøgeren og anmodningen kan hjælpe myndigheden godt på vej. Og for at hjælpe bedst muligt skal anmodningen opfylde nogle krav. Det følger af offentlighedsloven.

Anmodningen skal bl.a. indeholde oplysninger, der gør det muligt for myndigheden at identificere de ønskede sager eller dokumenter mv. – det såkaldte *objektive identifikationskrav*.

Anmodningen skal også angive temaet for de sager eller dokumenter, der ønskes aktindsigt i. Det kaldes *temakravet*.

Det er altså ikke nok, at man i anmodningen nævner en bestemt type dokumenter – f.eks. interne notater eller udgående mails – uden at sige noget om, hvad dokumenterne skal omhandle.

Det er heller ikke nok bare at nævne en arbejdsproces i myndigheden, hvor dokumenter kan være indgået. Det var tilfældet i en sag fra 2020, hvor en journalist havde bedt om aktindsigt i, hvilke dokumenter det daværende Transport- og Boligministerium havde forelagt regeringens økonomiudvalg i løbet af ca. tre år. Men den anmodning opfyldte ikke temakravet, mente ombudsmanden (sagen FOB 2020-22, som er offentliggjort på ombudsmanden.dk).

I den samme sag havde journalisten også bedt om aktindsigt i henvendelser fra ministeriets departementschef og pressechef til eksterne modtagere om modtagerens – eller modtagerens medarbejders – ”medvirken i mediedækning”, f.eks. tv, radio eller artikler. Her var temakravet opfyldt. Efter ombudsmandens opfattelse angav anmodningerne nemlig mere end bare mediedækning eller medie håndtering som en proces i ministeriet.

I en anden sag om temakravet bad en journalist om aktindsigt i alle Udenrigsministeriets ”høringssvar afgivet til enten Forsvarsakademiet, DIIS eller Center for Militære Studier” i ”årene 2017 til 2019”. Over for ombudsmanden oplyste Udenrigsministeriet, at de høringssvar, der var

tale om, kunne vedrøre forskellige emner og kunne indgå i processer af forskellig karakter. Der var f.eks. ikke tale om ét årligt høringssvar vedrørende ét bestemt emne.

Udenrigsministeriet mente ikke, at anmodningen opfyldte temakravet – og ud fra ministeriets oplysninger kunne ombudsmanden ikke kritisere den vurdering (sag nr. 20/04214, som findes på [Offentlighedsportalen.dk](https://offentlighedsportalen.dk)).

Anmodningen som startskud for aktindsigtssagen

Mens offentlighedsloven altså stiller nogle krav til aktindsigtsanmodningens indhold, gælder der ikke nogen formkrav til anmodningen.

En anmodning behøver altså ikke at være skriftlig, som mange måske tror. Den kan også være mundtlig, herunder telefonisk – og i så fald bør myndigheden huske at lave et notat om anmodningen (se f.eks. sagen FOB 2020-17).

Der gælder heller ikke noget krav om, at ansøgeren begrunder sin anmodning (se f.eks. FOB 2020-35).

Alt i alt er de krav, som offentlighedsloven stiller til aktindsigtsanmodninger, forholdsvis begrænsede.

Omvendt bør man ikke glemme, at jo flere oplysninger ansøgeren kan give myndigheden, desto mere hjælp får myndigheden til at afgrænse og behandle aktindsigtssagen.

For med aktindsigtsanmodningen i hånden går startskuddet for myndigheden. Myndigheden må nu gøre sig nogle overvejelser om, hvad ansøgeren er og ikke er interesseret i. Og hvordan er det lige, anmodningen skal forstås og matches med de dokumenter, som findes hos myndigheden?

Den åbne og loyale afgrænsning

I nogle tilfælde vil det stå ret klart for myndigheden, hvad f.eks. en journalist er interesseret i – her vil det være nemt for myndigheden at afgrænse anmodningen og finde de relevante dokumenter frem.

Andre gange kan afgrænsningen af en anmodning give anledning til tvivl. Journalisten ved jo ikke altid, hvad han eller hun skal bede om – for kun myndigheden har overblikket over, hvilke dokumenter den har, og hvad der står i dem.

I sidste ende er det op til myndigheden at fortolke anmodningen og at nå frem til en afgrænsning, der reflekterer det, som journalisten eftersøger. Det afgørende er, at afgrænsningen er både saglig og loyal over for anmodningen og journalisten.

Og kortene skal på bordet. Hvis myndigheden på nogen måde er i tvivl om afgrænsningen, skal det gøres klart over for journalisten – enten ved at spørge journalisten, før aktindsigtssagen gøres færdig, eller ved at skrive i afgørelsen, hvordan myndigheden har grebet anmodningen an. Så har journalisten mulighed for at sige til, hvis myndighedens tilgang har været forkert.

To sager fra 2020 handlede om denne problemstilling (FOB 2020-9 og FOB 2020-10). I begge sager mente ombudsmanden, at et ministerium havde givet en journalist et forkert billede af sin afgrænsning af aktindsigtsanmodningen. Journalisterne havde dermed fået indtryk af, at ministerierne havde aktindsigtsvurderet mere materiale, end det egentlig var tilfældet. En sådan "skjult afgrænsning" var ikke i orden, mente ombudsmanden.

Myndighederne skal altså være loyale og åbne om, hvad der er tænkt og gjort.

Men den gode start på aktindsigtssagen rækker videre end det – for ofte vil det også være klogt, at myndigheden og ansøgeren taler sammen og i fællesskab får afstemt, hvor ansøgerens interesse ligger.

Et samarbejde mellem myndighed og journalist

Mange indledende tvivlsspørgsmål og misforståelser kan løses med en åben dialog mellem myndigheden og journalisten. Er det mon reelt den eller den vinkel, journalisten er interesseret i – hvad med det og det tema? Er der emner, som ikke har interesse? Er der en bestemt tidsperiode, der er interessant? Måske nogle bestemte myndigheder eller aktører?

Myndigheders dialog med journalister og myndigheders vejledningspligt er hyppige temaer, når ombudsmanden behandler klager om aktindsigt. Det var også tilfældet i 2020, hvor flere af ombudsmandens sager igen illustrerede, at myndighedernes behandling af aktindsigtssager bør bygge på dialog, tillid og samarbejde. Se f.eks. FOB 2020-22, FOB 2020-10 og FOB 2020-9, der er omtalt ovenfor.

Endnu et eksempel var en sag, hvor Den Nationale Klageinstans mod Mobning afslog at give en journalist aktindsigt i konkrete klagesager om mobning mv. (FOB 2020-17). Da sagen nåede ombudsmanden, var den gået i hårdknude – men måske til dels på grund af misforståelser. I sin henstilling til klageinstansen om at genoptage sagen bemærkede ombudsmanden bl.a., at det ikke stod klart, om journalisten og klageinstansen havde samme opfattelse af, hvad aktindsigtsanmodningen egentlig omfattede. Klageinstansen oplyste efterfølgende, at klageinstansen og journalisten havde indledt en dialog om det, journalisten ønskede at belyse.

Til tider kan en aktindsigtssag slet og ret løses ved dialog og ved at ”tænke ud af boksen”. Et eksempel fra 2020 var en klage til ombudsmanden i en kompleks aktindsigtssag om bl.a. skattemyndighedernes særlige tavshedspligt. Til brug for en kommunal sag om overtagelse af vejarealer mv. efterspurgte ansøgeren nærmere adresseoplysninger om bilister, som var observeret på en vej. Det mente skattemyndighederne ikke at kunne udlevere.

Ud fra ansøgerens beskrivelse af sit ønske om aktindsigt – og ud fra myndighedernes forklaring om baggrunden for afslaget – havde vi hos ombudsmanden grund til at tro, at der måske kunne findes en hurtig og nem løsning, som både myndigheder og ansøger kunne være tilfredse med. I en høring spurgte vi derfor til alternative måder, hvorpå ønsket om aktindsigt kunne imødekommes – f.eks. om der blot kunne oplyses om antallet af bilister, som boede på en bestemt vej, eller om det f.eks. var over eller under halvdelen af bilisterne, som boede på andre veje end ansøgeren.

Efter høringen indledte myndighederne og ansøgeren en dialog, som løste sagen (sag nr. 20/03009, som findes på [Offentlighedsportalen.dk](https://offentlighedsportalen.dk)).

Sæt aktindsigtssagen på rette spor – det betaler sig

Hos ombudsmanden er det erfaringen, at mange problemer og konflikter i aktindsigtssager kan undgås med lidt mere dialog og gensidig forståelse mellem myndigheden og journalisten – ikke mindst om, hvad journalisten faktisk er interesseret i.

Sikkert er det i hvert fald, at gode indledende overvejelser om anmodningen gør aktindsigtssagen nemmere og hurtigere at behandle. Det har alle gavn af. Myndighederne sparer tid og ressourcer. Ansøgeren kan hurtigere få svar og – hvis ansøgeren er journalist – hurtigere og bedre orientere os alle sammen om forvaltningens aktuelle sager. At sætte aktindsigtssagen på rette spor fra start er kræfter givet godt ud.

Læs mere om aktindsigtsanmodninger og myndigheders afgrænsning af aktindsigtssager i [overblik #23](#) i Myndighedsguiden på ombudsmanden.dk

Pointer, der kan få aktindsigtssagen på rette spor fra start

Til myndigheder – og dig, der skal behandle en aktindsigtssag

- **Krav til anmodningen**
Afklar, om aktindsigtsanmodningen opfylder offentlighedslovens krav, f.eks. temakravet.
- **Mundtlig/skriftlig**
Hvis anmodningen er mundtlig, bør du lave et notat om den.
- **Forståelse**
Forstår du anmodningen – har du et godt billede af, hvad ansøgeren ønsker?
- **Afgrænsning**
Når du afgrænser aktindsigtssagen – det vil sige finder ud af, hvilket materiale der er omfattet og ikke omfattet af anmodningen – skal du være saglig og loyal over for anmodningen og ansøgeren.
- **Dialog**
Hvis du er i tvivl om ansøgerens ønsker mv., så læg kortene på bordet over for ansøgeren – og overvej altid at tage en åben snak med ansøgeren.

Til dig, der vil søge om aktindsigt

- **Krav til anmodningen**
Du er ikke forpligtet til f.eks. at begrunde din aktindsigtsanmodning, men din anmodning skal gøre det muligt for myndigheden at identificere de ønskede sager eller dokumenter mv. Din anmodning skal også angive temaet for sagen eller dokumenterne, du ønsker aktindsigt i.
- **Du kan hjælpe myndigheden**
Det er myndighedens ansvar at behandle aktindsigtssagen korrekt. Men det, du kan og vil oplyse om dit ønske om aktindsigt, kan hjælpe myndigheden til at behandle din sag bedre og hurtigere.
- **Dialog**
Mange myndigheder har rigtig meget materiale. Og din anmodning omfatter måske også mere materiale, end du først tror. Vær åben for en snak med myndigheden, så I sammen kan komme nærmere, hvad du reelt har interesse i.

**Tilsyn:
Anstalts-
forhold kan
være en
tvivlsom
hjemmel**



Kaj Larsen
Kommitteret

Ombudsmanden har i sit tilsynsarbejde set flere eksempler på hjemmelsproblemer i husordener og ved indgreb - og vil også fremadrettet have fokus på problemstillingen.

Kropsvisitation, visitation af ejendele, urinprøvekontrol, tvungen tøjvask, postkontrol, natlig aflåsning og kontrol af litteratur.

Det er nogle af de indgreb, som ombudsmanden er stødt på under tilsynsbesøg i de seneste år, hvor der har vist sig at mangle hjemmel, eller hvor hjemlen var tvivlsom. Fælles for disse indgreb er, at de skyldes institutionernes ønske om at beskytte en beboer eller opretholde ro og orden på institutionen. Der er altså umiddelbart gode grunde til indgrebene. Men mange af indgrebene er så vidtgående, at de kræver udtrykkelig lovhjemmel.

I 2020 har ombudsmanden offentliggjort seks sager om manglende eller tvivlsomt grundlag for indgreb. I en af sagerne drejede det sig om 17 forskellige psykiatriske afdelinger, hvor ombudsmanden i afdelingernes husordener konstaterede manglende eller tvivlsom hjemmel (sagen FOB 2020-43, som er offentliggjort på ombudsmanden.dk).

Ombudsmandens Tilsynsafdeling og Ombudsmandens Børnekontor har derfor løbende fokus på, hvorvidt indgreb over for beboere, patienter eller indsatte på institutioner – eller besøgende – har tilstrækkelig hjemmel.

Skrevne regler og anstaltsforhold

Ombudsmandens Tilsynsafdeling besøger institutioner inden for navnlig kriminalforsorgen (fængsler og arresthuse mv.), psykiatriske afdelinger, botilbud og asylcentre. Børnekontorets tilsyn omfatter børn og unge på især sociale institutioner, private opholdssteder og børne-psykiatriske afdelinger.

Hvis det viser sig, at en bestemmelse i en husorden eller et indgreb over for en beboer ikke har hjemmel i skrevne regler (love eller bekendtgørelser), er spørgsmålet ofte, om der kan være hjemmel i den uskrevne grundsætning om anstaltsforhold. En institutions ledelse kan i et vist omfang fastsætte ordensregler eller foretage indgreb over for beboerne for at sikre, at institu-

tionen kan fungere. Den slags ordensregler eller indgreb siges at have hjemmel i anstaltsforhold (eller anstaltsbetragtninger).

Der er imidlertid grænser for, hvornår anstaltsforhold kan anerkendes som hjemmel:

1. Det er almindeligt antaget, at jo mere intensivt der gribes ind i personers grundlæggende rettigheder, jo større krav stilles der til hjemlen. Derfor er der næppe hjemmel til indgreb i den personlige frihed eller integritet i grundsætningen om anstaltsforhold. Indgreb i den personlige frihed eller integritet kunne omfatte indespærring, ransagning af ejendele, konfiskation af mobiltelefon, krav om aflæggelse af urinprøve eller opsætning af overvågningsudstyr.

2. Hvis et indgreb kan sidestilles med noget, der allerede er udtrykkeligt reguleret i skrevne regler, kan anstaltsforhold normalt ikke anerkendes som hjemmel. Hverken til at træffe afgørelser eller fastsætte regler i f.eks. husordener.

3. Anstaltsforhold kan som udgangspunkt ikke udgøre hjemmelsgrundlag for indgreb, som tidligere har været – men ikke længere er – reguleret af skrevne regler.

Forbud mod visse typer litteratur

Ofte kan anstaltsforhold således kun udgøre hjemmelsgrundlag for mindre vidtgående indgreb eller bestemmelser i husordener. Det kan være bestemmelser om, hvornår der skal være ro på en afdeling, hvornår der er besøgstid, hvor man må ryge, og alkoholpolitik.

I 2020 anså ombudsmanden i flere sager anstaltsforholdet for at være et utilstrækkeligt hjemmelsgrundlag.

Under et tilsynsbesøg på Sikringsafdelingen – en særlig psykiatrisk afdeling, som især er målrettet patienter dømt til anbringelse og behandling på hospital – blev besøgholdet opmærksom på, at Sikringsafdelingen havde begrænset visse patienters adgang til litteratur (sagen FOB 2020-16). Besøgholdet talte bl.a. med en patient, der ikke måtte læse religiøs litteratur, historiske tidsskrifter og magasinet Illustreret Videnskab. En anden patient måtte ikke læse bøger om psykiatri.

Ledelsen af Sikringsafdelingen oplyste, at flere patienter var stærkt prægede af vrangforestillinger, som kunne blive forværret af for mange stimuli. Der lå derfor behandlingsmæssige hensyn bag Sikringsafdelingens beslutning om, at patienterne ikke måtte læse bestemt litteratur.

Som hjemmel for indgrebene henviste myndighederne til en bestemmelse i psykiatriloven om husordener og til retsgrundsætningen om anstaltsforhold.

Ombudsmanden udtalte, at begrænsningen var et indgreb i patienternes ret til at modtage information efter artikel 10 i Den Europæiske Menneskerettighedskonvention, og at indgreb i individets frihed kræver klar og sikker hjemmel. Ombudsmanden mente, at bestemmelsen i psykiatriloven om husordener ikke i sig selv indeholdt den fornødne hjemmel. Mest talte for, at heller ikke anstaltsforholdet hjemlede indgrebene, da det var et vidtgående indgreb at begrænse retten til at modtage information.

Det daværende Sundheds- og Ældreministerium anerkendte problemet og ville arbejde for, at der blev skabt et klart hjemmelsgrundlag.

Større retssikkerhed ved skrevne regler

I flere tilfælde har ombudsmandens udtalelser ført til, at en institutions hidtidige juridisk tvivlsomme praksis er blevet afløst af egentlig lovgivning. Som et markant eksempel kan nævnes muligheden i serviceloven for at fastsætte restriktioner for besøgende på plejehjem mv. (FOB 2010 20-7).

En nærmere regulering i lovgivningen vil i almindelighed øge retssikkerheden. Bestemmelser i en lov vil typisk angive, hvornår indgreb kan foretages. Dermed er det også indirekte angivet, hvornår de *ikke* kan benyttes. Det er ikke tilfældet, når anstaltsforhold udgør hjemlen. En lovregulering vil typisk også omfatte særlige dokumentationskrav og klagemuligheder. En regulering i skrevne regler mindsker derfor normalt risikoen for, at der i praksis sker indgreb uden fornøden hjemmel. Samtidig giver det et mere sikkert grundlag for, at ombudsmanden og andre prøvelsesinstanser kan vurdere hjemmelsgrundlaget for konkrete indgreb.

Hertil kommer, at gennemførelsen af lovgivning i sagens natur giver lovgivningsmagten mulighed for at forholde sig til, hvilke bestemmelser der skal gælde på området. Hermed sikres det, at den undertiden vanskelige afvejning mellem borgernes frihedsrettigheder og de saglige hensyn, der kan ligge bag et indgreb, foretages af Folketinget med den deraf følgende demokratiske forankring.

En frivillig aftale skal være reelt frivillig

Inden for psykiatrien har ombudsmanden i en del tilfælde fået oplyst, at patienter frivilligt har indgået aftaler om indgreb. Det var f.eks. tilfældet

under et besøg på Sikringsafdelingen, hvor to patienter havde indgået en aftale betegnet som ”udslusning fra døraflåsning” (FOB 2020-15). Sikringsafdelingen havde tidligere besluttet, at de to patienters døre skulle være låst – det var der hjemmel til i psykiatriloven. Senere blev det aftalt, at dørene ikke længere skulle være låst, men at patienterne alligevel ikke selv måtte forlade deres patientstuer (værelser). Når de ville ud i fællesmiljøet, skulle de først tilkalde personalet, og derefter ville de blive hentet.

At der indgås frivillige aftaler, stemmer som udgangspunkt godt med sundhedslovens grundlæggende princip om patientens selvbestemmelsesret, som også gælder inden for psykiatrien. I psykiatriloven er det således bestemt, at indlæggelse, ophold og behandling på psykiatriske afdelinger så vidt muligt skal finde sted med patientens samtykke. Tvang må ikke benyttes, før der er gjort, hvad der er muligt for at få patienten til at medvirke frivilligt.

Men i sagen fra Sikringsafdelingen og endnu en sag fra 2020 (FOB 2020-25) har ombudsmanden peget på, at de psykiatriske afdelinger skal sikre sig, at der reelt er tale om frivillige aftaler – og ikke tvang. For at en aftale er gyldig, skal den være indgået frivilligt, på baggrund af fyldestgørende information og af en patient, der er i stand til at give et gyldigt samtykke. Ellers er der tale om ulovlig tvang uanset personalets intentioner. Det er også vigtigt, at patienterne ved, at de til enhver tid kan springe fra en aftale, uden at de af den grund automatisk vil blive mødt af sanktioner.

Der har i de seneste år været relativt mange sager inden for psykiatrien, hvor ombudsmanden har konstateret manglende eller tvivlsom

hjemmel til indgreb, eller hvor det har været tvivlsomt, om der var et gyldigt samtykke til et indgreb. Det har været medvirkende til, at ombudsmanden i 2021 har valgt at sætte særligt fokus på tvang og ulovbestemte foranstaltninger

og indgreb i psykiatrien i forbindelse med tilsynsbesøg. I foråret 2022 vil ombudsmanden sammenfatte de væsentligste resultater i en temarapport.

Ombudsmandens sager om hjemmelsspørgsmål

Følgende forhold kendetegner ombudsmandens sager om manglende hjemmel i husordener og til konkrete indgreb samt retsudviklingen på området:

- Sagerne rejses oftest af egen drift i forbindelse med tilsynsbesøg.
- Institutionernes husordener og indgreb er typisk rettet mod beboere, patienter eller indsatte, som sjældent selv klager til ombudsmanden over forholdene.
- Ombudsmanden har i flere sager udtrykt forståelse for de faglige synspunkter, der ligger bag bestemmelser i husordener eller konkrete indgreb.
- Når ombudsmanden konstaterer et manglende eller tvivlsomt hjemmelsgrundlag, vil han normalt inddrage det relevante ministerium, så ministeriet kan overveje, om der er behov for en hjemmel i skrevne regler.
- Over tid ses en tendens til, at den skrevne del af lovgivningen i øget omfang regulerer rammerne for institutionernes husordener og konkrete indgreb. Den øgede regulering mindsker i sagens natur det område, hvor anstaltsforhold kan være en relevant hjemmel.
- Hvis der findes skrevne regler, som regulerer bestemte typer indgreb, er der som udgangspunkt ikke hjemmel i anstaltsforholdet til sammenlignelige indgreb. Det gælder også indgreb, som har en mindre intensiv karakter.
- Ombudsmanden vil fortsat have fokus på spørgsmålet om ulovhjemlede indgreb – også i forbindelse med tilsynsbesøg.

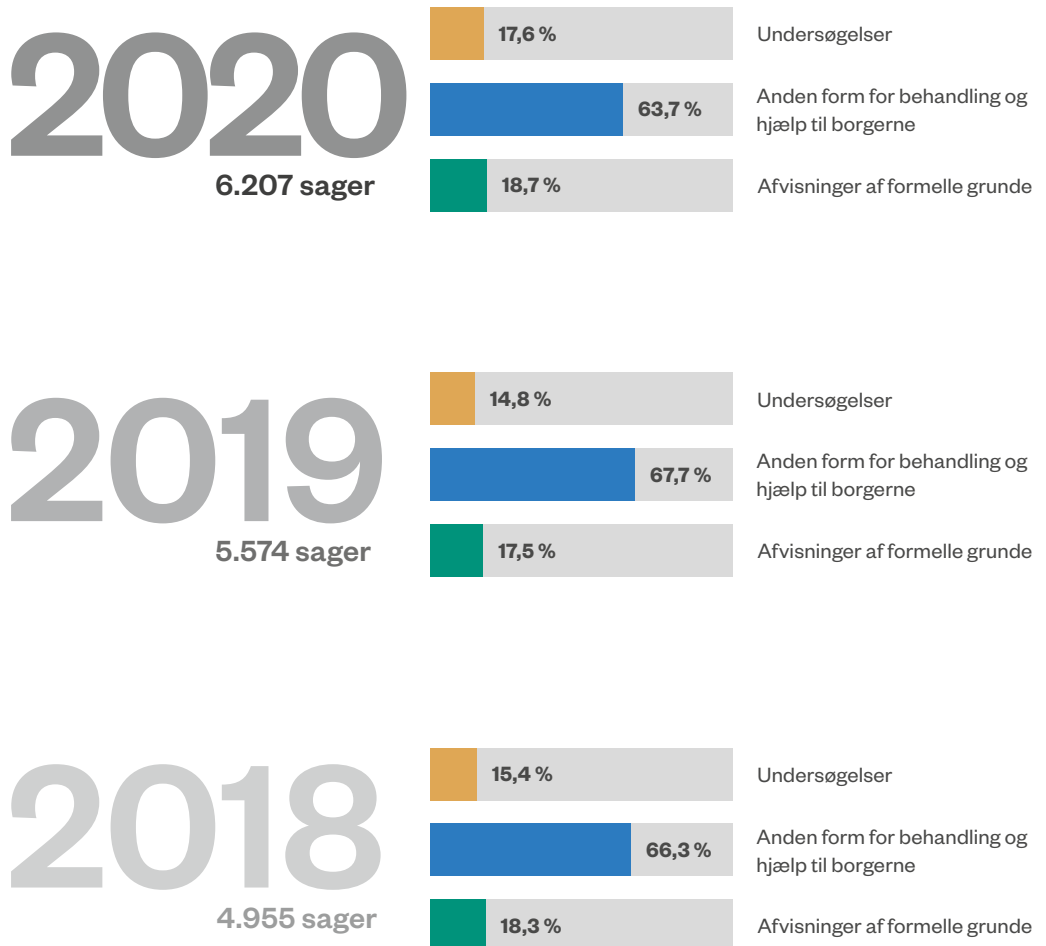


Året kort

Året i tal

De følgende sider indeholder hovedtal for ombudsmandens sagsbehandling i 2020. På ombudsmanden.dk findes nærmere information om ombudsmandens arbejde og om de regler, der gælder for det.

Afsluttede sager¹



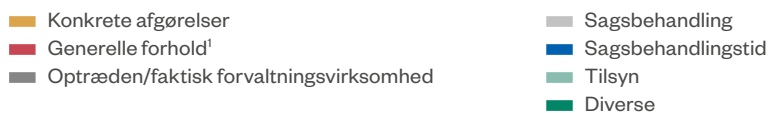
1) Inkluderer ikke administrative sager og normalt ikke sager, som er indgået i samlede gennemgange i forbindelse med generelle egen drift-undersøgelser.

Hvad endte sagerne med?

Afsluttede sager	
1. Undersøgelser	
Fulde undersøgelser	254
– heraf med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	138
Afkortede undersøgelser ¹	836
Undersøgelser, i alt	1.090
2. Anden form for behandling og hjælp til borgerne	
Forskellige former for intervention i sager, hvor mulighederne for behandling af sagerne hos myndighederne ikke var udtømt	2.142
– heraf sager videresendt til myndigheder	1.124
Ombudsmandens gennemgang af sagerne førte ikke til nærmere undersøgelser	1.285
Besvarelse af forespørgsler, vejledning mv.	528
Anden form for behandling og hjælp til borgerne, i alt	3.955
3. Afvisninger af formelle grunde	
Klagerne var indgivet for sent til ombudsmanden	125
Mulighederne for at klage til myndighederne var ikke udnyttet – og kunne ikke længere udnyttes	54
Sagerne angik domstole, dommere eller forhold, som var eller kunne forventes bedømt af domstolene, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	200
Sagerne angik forhold vedrørende Folketinget, herunder lovgivningsspørgsmål, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	148
Klagerne vedrørte andre forhold uden for ombudsmandens kompetence, herunder private retsforhold	276
Klagerne blev ikke præciseret tilstrækkeligt til, at de kunne behandles, eller klagerne blev tilbagekaldt	290
Ombudsmanden erklærede sig inhabil	1
Henvendelserne var anonyme	68
Afvisninger af formelle grunde, i alt	1.162
Total (1-3)	6.207

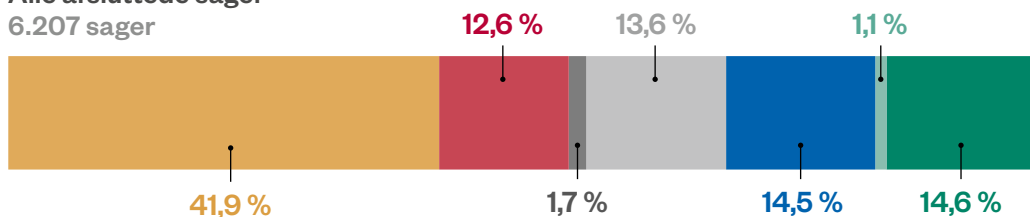
1) Afkortede undersøgelser omfatter især sager, hvor ombudsmanden har undersøgt en klage, men uden at høre myndighederne, fordi der ikke var udsigt til, at han kunne give kritik eller henstilling. Til kategorien regnes bl.a. også sager, som myndighederne har genoptaget, efter at ombudsmanden har bedt om en udtalelse (61 tilfælde i 2020).

Hvad handlede sagerne om?



Alle afsluttede sager

6.207 sager



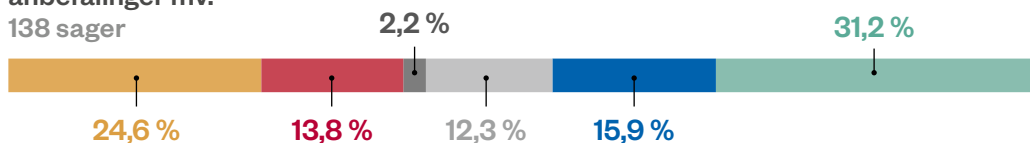
Undersøgelsessager

1.090 sager



Sager med kritik, henstilling, anbefalinger mv.

138 sager



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

Hvilke myndigheder mv. var involveret?

Afsluttede sager i 2020 fordelt på overordnede myndigheder mv.

Overordnet myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
A. Statslige myndigheder mv. fordelt på ministerområder					
Beskæftigelsesministeriets område	0	14	67	10	91
Børne- og Undervisningsministeriets område	1	10	30	0	41
Erhvervsministeriets område	7	46	83	12	148
Finansministeriets område	1	4	4	0	9
Forsvarsministeriets område	1	5	12	0	18
Justitsministeriets område	30	169	650	90	939
Kirkeministeriets område	1	3	21	2	27
Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets område	1	2	16	3	22
Kulturministeriets område	0	8	21	10	39
Miljøministeriets område	0	1	33	1	35
Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeris område	0	4	40	2	46
Skatteministeriets område	17	128	186	36	367
Social- og Indenrigsministeriets område	5	286	463	127	881
Statsministeriets område	2	5	27	4	38
Sundheds- og Ældreministeriets område	4	27	110	8	149
Transport- og Boligministeriets område	5	19	57	8	89
Uddannelses- og Forskningsministeriets område	1	28	47	15	91
Udenrigsministeriets område	2	8	13	1	24
Udlændinge- og Integrationsministeriets område	2	27	98	27	154
I alt	80	794	1.978	356	3.208

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

Læs statistik for underliggende myndigheder på ombudsmanden.dk/statistik

Afsluttede sager i 2020 fordelt på overordnede myndigheder mv.

Overordnet myndighed mv.	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
B. Kommunale og regionale myndigheder mv.					
Kommuner	27	127	1.321	187	1.662
Regioner	19	12	80	15	126
Kommunale eller regionale fællesskaber	0	1	5	4	10
Særlige kommunale eller regionale enheder	0	0	4	0	4
I alt	46	140	1.410	206	1.802
C. Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence²					
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence	12	18	133	19	182
I alt	12	18	133	19	182
D. Myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt					
Statslige myndigheder mv., i alt (A)	80	794	1.978	356	3.208
Kommunale og regionale myndigheder mv., i alt (B)	46	140	1.410	206	1.802
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt (C)	12	18	133	19	182
I alt	138	952	3.521	581	5.192
E. Institutioner mv. uden for ombudsmandens kompetence					
Domstole mv., jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 2	0	0	0	110	110
Tvistnævn, jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 3	0	0	0	12	12
Andre institutioner, selskaber, virksomheder og personer uden for ombudsmandens kompetence	0	0	15	388	403
I alt	0	0	15	510	525
F. Sager, som ikke angik bestemte institutioner mv.					
	0	0	419	71	490
Året i alt (A-F total)	138	952	3.955	1.162	6.207

2) Opgørelsen omfatter private institutioner, som er omfattet af ombudsmandens kompetence i forbindelse med OPCAT eller på børneområdet, og andre institutioner mv., som er inddraget under ombudsmandens kompetence. Ombudsmanden traf i 2020 ikke nye beslutninger efter ombudsmandslovens § 7, stk. 4, om, at et selskab, en institution, en forening mv. skulle være omfattet af ombudsmandens virksomhed.

Sagsbehandlingstid



Klagesager og



egen drift-undersøgelser

Undersøgelsessager

– heraf offentlighedssager¹

12 mdr.

Resultat 93 %
(Mål 90 %)

6 mdr.

Resultat 73 %
(Mål 70 %)



40 dage

Resultat 90 %
(Mål 90 %)

20 dage

Resultat 74 %
(Mål 45 %)



Gennemsnitlig
sagsbehandlingstid

4,9
måneder

19
arbejdsdage²

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

Tilsynssager³

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

6 mdr.

Resultat 96 %
(Mål 98 %)



3 mdr.

Resultat 88 %
(Mål 90 %)

6 mdr.

Resultat 72 %
(Mål 80 %)



1,3

måneder

4,8

måneder

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

Øvrigt

I 2020 erklærede ombudsmanden sig **inhabil** i en sag. Folketingets Retsudvalg overdrog til landsdommer Henrik Bloch Andersen at behandle denne sag. Ombudsmandens kontor ydede sekretariatsbistand ved behandlingen af sagen.

Færøernes Lagting overdrog ikke nogen sager til Folketingets Ombudsmand som **sætteombudsmand** for Lagtingets Ombudsmand i 2020. Inatsisartut (det grønlandske parlament) overdrog en sag til ombudsmanden som sætteombudsmand for Ombudsmanden for Inatsisartut.



Regnskab 2020

Ombudsmandens almindelige virksomhed

	Kroner
Indtægter	
Indtægter	25.000
Indtægter i alt	25.000
Udgifter	
Løn og pension	74.197.000
Husleje	5.575.000
Personale og organisation, herunder personalevelfærd	142.000
Efteruddannelse	404.000
Bøger og bibliotek	93.000
Faglige databaser	1.619.000
Aviser og tidsskrifter	235.000
Formidling og kommunikation	786.000
IT-systemer – drift og udvikling	2.981.000
IT-udstyr	1.606.000
Telefoni og internet	457.000
Reparation og vedligeholdelse af lokaler	635.000
Møbler og inventar	369.000
Rengøring, vask og renovation	294.000
El og varme	508.000
Øvrige lokaleudgifter	190.000
Rejser	181.000
Repræsentation og bespisning	27.000
AUB-bidrag	301.000
Kontorhold	207.000
Andre varer og tjenester	578.000
Udgifter i alt	91.385.000
Udgifter i alt, netto	91.360.000
Bevilling på finansloven	92.700.000
Årets resultat	1.340.000

Pension til tjenestemænd

	Kroner
Indtægter	1.630.000
Udgifter	2.325.000
Årets resultat	-695.000

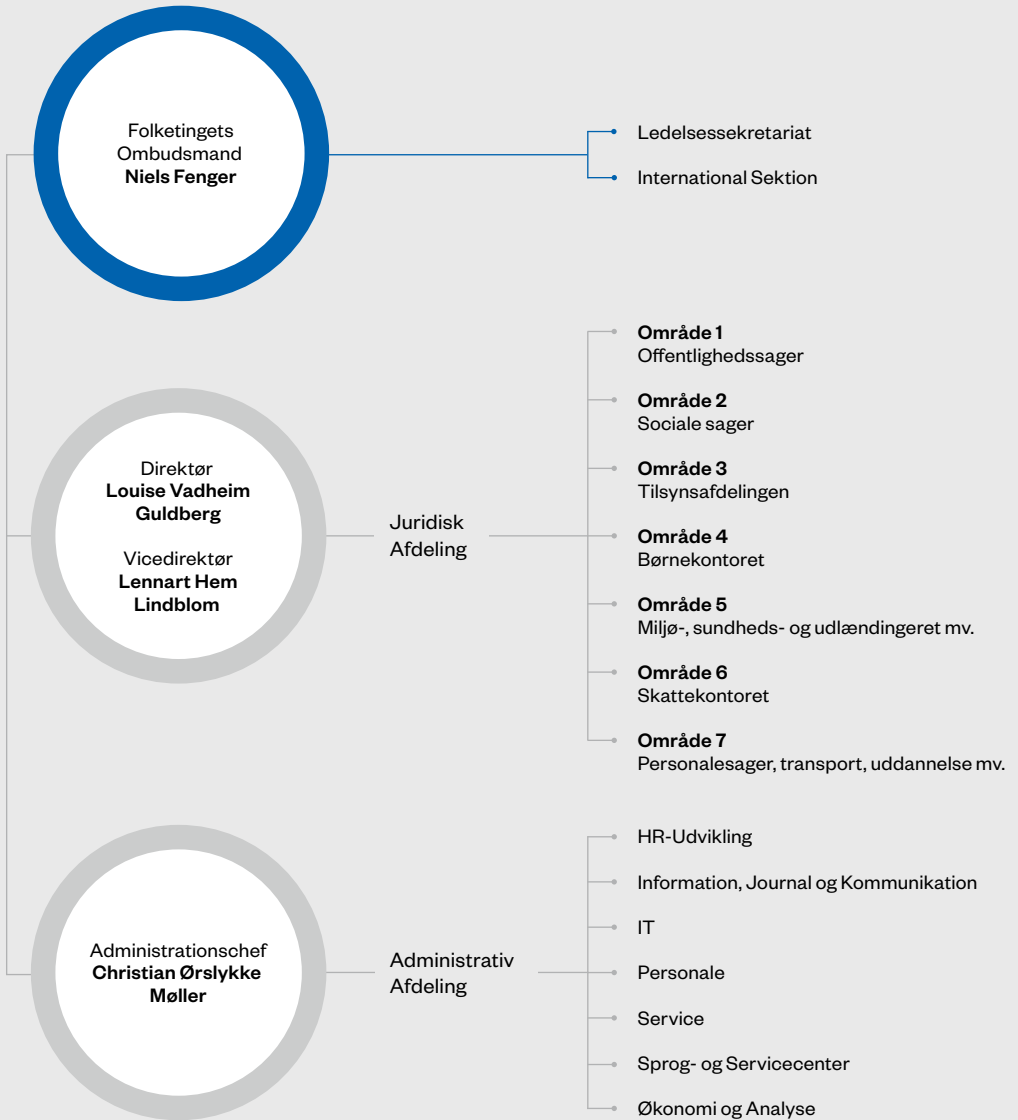
Samarbejdsaftaler med Udenrigsministeriet

	Kroner
Indtægter	607.000
Udgifter	607.000
Årets resultat	0

Organisation

Pr. 31. december 2020

Direktion







Medarbejdere og arbejdsområder pr. 31. december 2020

Direktion

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

Ledelsessekretariat

Kommitteret Jens Møller
Kommitteret Kaj Larsen
Kommunikationskonsulent Jacob Berner Moe
Ledelseskoordinator Mai Gori
Kontorfuldmægtig Jannie Svendsen

International Sektion

Chefkonsulent Klavs Kinnerup Hede
Fuldmægtig Camilla Schroll

Område 1

Offentlighedssager

Områdechef Kirsten Talevski
Souschef Kristine Holst Hedegaard
Souschef Stephan Andreas Damgaard
Specialkonsulent Sofie Hedegaard Larsen
Fuldmægtig Jakob Liebetrau
Fuldmægtig Mai Gori
Fuldmægtig Martin Dyhl-Polk
Fuldmægtig Tina Andersen
Studertermedhjælper Maria Thostrup Jakobsen

Centrale arbejdsområder

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

Område 2

Sociale sager

Områdechef Karsten Loiborg
Souschef Marte Volckmar Kaasa
Souschef Stine Marum
Chefkonsulent Bente Mundt
Specialkonsulent Mette Ravn Jacobsen
Fuldmægtig Kirsten Broundal
Fuldmægtig Marianne Halkjær Ebbesen
Fuldmægtig Rikke Malkov-Hansen
Studertermedhjælper Bjørg Boye Gudbrand

Centrale arbejdsområder

- Social- og arbejdsmarkedsret

Område 3

Tilsynsafdelingen

Afdelingschef Morten Engberg
Souschef Adam Abdel Khalik
Souschef Jørgen Hejstvig-Larsen
Chefkonsulent Lise Puggaard
Specialkonsulent Nina Melgaard Ringsted
Specialkonsulent Ulla Birgitte Frederiksen
Fuldmægtig Franz Amdi Hansen
Fuldmægtig Lina Funda Phillips
Fuldmægtig Sabine Heestermans Svendsen
Fuldmægtig Signe Brehm Jensen
Kontorfuldmægtig Jeanette Hansen
Studertermedhjælper Clara Næsborg Olsen
Studertermedhjælper Oskar Stangegård Christensen

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

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

Tilsynsafdelingen behandler især konkrete sager om:

- Straffuldbydelse og varetægtsfængsling
- Psykiatri
- Sociale institutioner

Område 4

Børnekontoret

Områdechef Susanne Veiga
 Souschef Christina Ladefoged
 Souschef Lise Bitsch
 Børnesagkyndig Irene Rønn Lind
 Fuldmægtig Christine Hagelund Petersen
 Fuldmægtig Lene Levin Rybtke
 Fuldmægtig Marie Helqvist
 Fuldmægtig Marie Nyborg Kvist
 Fuldmægtig Pernille Helsted
 Fuldmægtig Peter Kersting
 Studentermedhjælper Nikolaj Mielcke Siekstele
 Studentermedhjælper Sarah Videbech

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

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

Børnekontoret behandler især konkrete sager om:

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

Område 5

Miljø-, sundheds- og udlændingeret mv.

Områdechef Jacob Christian Gaardhøje
 Souschef Ann Thagård Gregersen
 Souschef Louise Marie Jespersen
 Specialkonsulent Helle Sidenius
 Specialkonsulent Janne Lundin Vadmand
 Fuldmægtig Cecilie Thornvig Andersen
 Fuldmægtig Hanne Nørgård
 Fuldmægtig Lucienne Josephine Lokjær Bak
 Fuldmægtig Mai Vestergaard
 Fuldmægtig Morten Bech Lorentzen
 Fuldmægtig Nanna Flindt
 Fuldmægtig Yasaman Mesri
 Studentermedhjælper Ditte Hector Dalhoff

Centrale arbejdsområder

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

Område 6

Skattekontoret

Områdechef Lisbeth Adserballe
 Souschef Anne Djurhuus
 Souschef Rasmus Krogh Pedersen
 Chefkonsulent Michael Gasbjerg Thuesen
 Specialkonsulent Elizabeth Bøggild Monrad
 Specialkonsulent Linette Granau Winther
 Fuldmægtig Isabella Hinze Glenstrøm
 Fuldmægtig Marjanne Kalsbeek
 Fuldmægtig Marta Warburg Schmidt
 Fuldmægtig Sverre Døhnfeld Kjeldgaard
 Studentermedhjælper Mathilde Hellmund Tønder
 Ekstern konsulent, professor, dr.jur. Jan Pedersen,
 Aarhus Universitet

Centrale arbejdsområder

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

Område 7

Personalesager, transport, uddannelse mv.

Områdechef Johannes Martin Fenger
Souschef Camilla Bang
Souschef Vibeke Lundmark
Specialkonsulent Kristian Gyde Poulsen
Fuldmægtig Anna Helene Stamhus Thommesen
Fuldmægtig Morten Juul Gjermundbo
Fuldmægtig Rune Werner Christensen
Fuldmægtig Stine Harkov Hansen
Studertermedhjælper Anna Grevelund Kiil

Centrale arbejdsområder

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

Administrativ Afdeling

Centrale arbejdsområder

- Personale
- Økonomi og analyse
- HR-udvikling
- Organisationsudvikling
- Information og kommunikation
- Sprog og korrektur
- 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
Bibliotekar Anna Skov Fougt
Kommunikationsmedarbejder Julie Gjerrild Jensen
Referent Eva Jørgensen

Overassistent Carsten Christiansen
Overassistent Denise Schärfe
Overassistent Harriet Lindegaard Hansen
Overassistent Julie Roland

IT

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

Personale

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

Service

Serviceleder Jeanette Schultz
Receptionist Charlotte Charboe Andersen
Driftsmedarbejder Flemming Wind Lystrup
Driftsmedarbejder Niels Clemmensen
Husbetjent Annitta Lundahl
Husbetjent Charlotte Jørgensen
Husbetjent David Jensen
Husbetjent Katarzyna Sztukowska-Thomsen
Husbetjent Kirsten Morell
Husbetjent Suphaporn Nielsen

Sprog- og Servicecenter

Chefkonsulent Vibeke Lundmark
Kontorfuldmægtig Gurli Søndergaard
Kontorfuldmægtig Lisbeth Nielsen
Kontorfuldmægtig Marianne Anora Kramath Jensen

Økonomi og Analyse

Controller Torben Frimer-Larsen
Serviceleder Jeanette Schultz
Studertermedhjælper Mathias Brix

