



FOB 05.241

Sagsbehandling og sagsbehandlingstid i Direktoratet for Kriminalforsorgen

En indsat i et statsfængsel klagede den 23. januar 2005 over Direktoratet for Kriminalforsorgens sagsbehandlingstid i forbindelse med en henvendelse til direktoratet den 27. februar 2004.

FOB 05.241

Den 11. marts 2005 traf direktoratet afgørelse i sagen. I det år som forløb til behandlingen af sagen, blev der givet 12 meddelelser fra Direktoratet for Kriminalforsorgen til den pågældende om den forventede resterende sagsbehandlingstid. I samtlige meddelelser var restsagsbehandlingstiden angivet som få uger.

Forvaltningsret 115.2

Ombudsmanden udtalte at han samlet set mente at direktoratets sagsbehandling i den foreliggende sag havde været meget kritisabel. Ombudsmanden lagde herved vægt på at direktoratet igen og igen stillede restbehandlingstider i udsigt over for klageren som direktoratet ikke overholdt, og at der ikke konsekvent blev fulgt op på de tilfælde hvor de lovede sagsbehandlingstider ikke kunne overholdes. Ombudsmanden bemærkede i den forbindelse at han tidligere havde udtalt at en myndighed i de tilfælde hvor en bebudet sagsbehandlingstid ikke kan overholdes, skal give den pågældende underretning herom allerede på det tidspunkt da det må stå klart for myndigheden at den bebudede sagsbehandlingstid ikke kan overholdes. Ombudsmanden bemærkede at han fra andre sager fra direktoratet var stødt på lignende tilfælde.

Ombudsmanden henstillede til Direktoratet for Kriminalforsorgen at undergive spørgsmålet om direktoratets sagsbehandlingstider - særligt spørgsmålet om underretning af klager og spørgsmålet om besvarelse af rykkere - en samlet overvejelse. Ombudsmanden meddelte samtidig direktoratet at en løsning af spørgsmålet efter hans opfattelse var påtrængende, og at der efter hans opfattelse burde sættes - eventuelt foreløbige - initiativer i værk så vidt muligt omgående.

Specielt om besvarelsen af to konkrete rykkere fra henholdsvis den indsatte og retshjælpen - som tillige havde klaget på den indsattes vegne - udtalte ombudsmanden at det var beklageligt at rykkerne ikke blev besvaret snarest muligt. Ombudsmanden bemærkede i den forbindelse at det i betragtning af sagens samlede forløb på det pågældende tidspunkt ikke fritog direktoratet for at besvare rykkerne at direktoratet forud for rykkerne havde oplyst en forventet sagsbehandlingstid der lå ud over rykkertidspunktet.

Ombudsmanden modtog efterfølgende underretning fra direktoratet om at direktoratet - efter ombudsmandens henstilling - havde påbegyndt en nøjere granskning og revision af det pågældende kontors sagsbehandling som helhed. Direktoratet angav i den forbindelse en række konkrete initiativer som direktoratet påtænkte at iværksætte.

(J.nr. 2005-2877-600).

A, der var indsat som afsoner i Statsfængslet i Nyborg, klagede over Direktoratet for Kriminalforsorgens sagsbehandlingstid i forbindelse med en konkret henvendelse til direktoratet. Ved henvendelsen havde A klaget over at fængselsledelsen - efter hans opfattelse - havde overtrådt en række af straffuldbyrdelseslovens bestemmelser i forbindelse med isolationsfængsling af de indsatte efter en hærværksepisode i fængslet i foråret 2004.

Sagens nærmere omstændigheder var følgende:

I brev af 23. januar 2005 klagede den indsatte, A, til ombudsmanden over den tid der indtil da var medgået til behandlingen i Direktoratet for Kriminalforsorgen af hans henvendelse dertil af 27. februar 2004. A henviste til at direktoratet adskillige gange havde stillet i udsigt "at nu var svaret lige på trapperne".

Ved gennemgang af sagens akter kunne det konstateres at der var sket følgende ekspeditioner i sagen:

2004

27. februar: A klagede til Direktoratet for Kriminalforsorgen over nogle forhold i Statsfængslet i Nyborg som var en følge af nogle uroligheder i statsfængslet den 15. februar 2004. Klagen angik det forhold at A ikke havde fået udbetalt arbejdsvederlag for uge 8 og 9, at A var blevet nægtet fællesskab siden den 15. februar 2004, at A var blevet nægtet gårdtur siden den 15. februar 2004, at A siden den 15. februar 2004 var blevet nægtet at handle hos købmanden, og at A siden den 15. februar 2004 var blevet nægtet at få besøg af sin familie.

3. marts: Direktoratet for Kriminalforsorgen meddelte A at direktoratet havde anmodet Statsfængslet i Nyborg om en udtalelse. Der kunne derfor gå ca. 4-6 uger (1) før han ville få svar.

9. marts: Statsfængslet i Nyborg afgav udtalelse til Direktoratet for Kriminalforsorgen. A modtog en genpart af udtalelsen.

10. marts: A afgav sine bemærkninger til Direktoratet for Kriminalforsorgen til udtalelsen fra statsfængslet.

19. marts: X Retshjælp fremkom i brev til Direktoratet for Kriminalforsorgen med nogle uddybende bemærkninger til A's klage.

24. marts: Direktoratet for Kriminalforsorgen anmodede Statsfængslet i Nyborg om en udtalelse i anledning af brevet af 19. marts 2004. Direktoratet underrettede samtidig X Retshjælp om at svar kunne forventes om 4-6 uger (2).

6. april: X Retshjælp klagede til Statsfængslet i Nyborg over en handling under gårdtur den 3. april 2004 i Statsfængslet i Nyborg.

14. april: Direktoratet for Kriminalforsorgen rykkede Statsfængslet i Nyborg for svar på brevet af 24. marts 2004.

28. april: Direktoratet for Kriminalforsorgen meddelte X Retshjælp at svar kunne forventes inden ca. 3-4 uger (3).

4. maj: A rykkede direktoratet for svar på klagen af 27. februar 2004.

24. maj: Direktoratet for Kriminalforsorgen oplyste X Retshjælp om at svar kunne forventes om ca. 3 uger (4). Direktoratet for Kriminalforsorgen oplyste A om at svar kunne forventes om ca. 3 uger (4).

9. juni: Direktoratet for Kriminalforsorgen oplyste A om at svar forventedes om ca. 2 uger (5).

15. juni: Direktoratet for Kriminalforsorgen oplyste X Retshjælp om at svar kunne forventes om ca. 2 uger (6).

21. juni: Statsfængslet i Nyborg afgav udtalelse til Direktoratet for Kriminalforsorgen. X Retshjælp modtog dele af udtalelsen med henblik på at retshjælpen kunne fremsætte bemærkninger inden 7 dage.

6. juli: X Retshjælp klagede til Direktoratet for Kriminalforsorgen over begrænsningen i partshøringen. Retshjælpen bemærkede at den frist der var fastsat af statsfængslet var "urimelig kort henset til Nyborg Statsfængsels lange sagsbehandlings periode".

26. juli: A rykkede Direktoratet for Kriminalforsorgen for svar og henviste til at direktoratet den 9. juni 2004 havde stillet et svar i udsigt inden for 2 uger.

2. august: Direktoratet for Kriminalforsorgen oplyste A om at han kunne forvente at modtage svar inden ca. 4-6 uger (7) i sagen om forholdene i Statsfængslet i Nyborg, og at A kunne forvente at modtage svar i en sag om overførsel og tilbageholdt udgang inden 4-6 uger.

10. august: Statsfængslet afgav udtalelse til direktoratet i sagen om begrænsning af partshøringen.

19. august: Direktoratet for Kriminalforsorgen tog i brev til X Retshjælp stilling til klagen over begrænsningen i partshøringen.

27. august: Direktoratet for Kriminalforsorgen meddelte X Retshjælp at svar i sagen vedrørende forholdene i Nyborg Statsfængsel kunne forventes om ca. 3 uger (8).

14. september: Direktoratet for Kriminalforsorgen meddelte X Retshjælp at svar kunne forventes om ca. 4-6 uger (9).

26. oktober: Direktoratet for Kriminalforsorgen meddelte X Retshjælp at svar kunne forventes om ca. 4-6 uger (10).

28. oktober: X Retshjælp klagede til Direktoratet for Kriminalforsorgen over den lange sagsbehandlingstid.

7. december: Direktoratet for Kriminalforsorgen meddelte X Retshjælp at svar kunne forventes om ca. 4-6 uger (11).

30. december: X Retshjælp klagede til Direktoratet for Kriminalforsorgen over den langvarige sagsbehandling.

2005

23. januar: A klagede til mig over Direktoratet for Kriminalforsorgens sagsbehandlingstid.

26. januar: Jeg anmodede Direktoratet for Kriminalforsorgen om en udtalelse i anledning af A's klage idet jeg anmodede direktoratet om udtrykkeligt at komme ind på fire nærmere angivne forhold, jf. nærmere nedenfor.

9. februar: Direktoratet for Kriminalforsorgen meddelte mig at jeg kunne forvente at modtage svar på min anmodning om en udtalelse inden 2 uger (12). X Retshjælp blev orienteret herom.

14. februar: Direktoratet for Kriminalforsorgen afgav udtalelse til mig.

1. marts: Jeg gjorde A bekendt med udtalelsen af 14. februar 2005.

3. marts: A fremsatte bemærkninger til udtalelsen.

9. marts: Jeg sendte A's bemærkninger til Direktoratet for Kriminalforsorgen til eventuelle bemærkninger og orienterede A herom.

11. marts: Direktoratet for Kriminalforsorgen traf afgørelse i forhold til X Rets-
hjælp. Direktoratet beklagede den meget lange sagsbehandlingstid.

9. maj: Direktoratet for Kriminalforsorgen afgav udtalelse til mig i anledning af
mit brev af 9. marts 2005 til direktoratet.

I brevet af 26. januar 2005 til Direktoratet for Kriminalforsorgen hvor jeg an-
modede om en udtalelse i anledning af A's klage anførte jeg bl.a. følgende:

“ ...

1. Det fremgår af sagen således som den med klagers bilag er forelagt mig, at
direktoratet den 23. juni 2004 modtog den supplerende udtalelse fra Stats-
fængslet i Nyborg som direktoratet havde udbedt sig på baggrund af en uddy-
bende klage i brev af 19. marts 2004 fra (X) Retshjælp. På det foreliggende
grundlag synes sagen siden den 23. juni 2004 udelukkende at have beroet på
direktoratet.

2. Direktoratet har i talrige tilfælde under sagens hidtidige forløb underrettet A
(og/eller (X) Retshjælp) om at behandlingen af sagen trak (yderligere) ud -
således også i breve af 24. marts (4-6 uger), 28. april (3-4 uger), 24. maj (3
uger), 9. juni (2 uger), 2. august (4-6 uger), 27. august (3 uger), 14. septem-
ber (4-6 uger), 26. oktober (4-6 uger) og 7. december 2004 (4-6 uger). Direk-
toratet har i enkelte tilfælde også beklaget dette.

På det foreliggende grundlag kan der rejses spørgsmål om hvorvidt de tids-
terminer som direktoratet har angivet i forhold til A (og/eller (X) Retshjælp), på
de pågældende tidspunkter har været udtryk for en realistisk vurdering af den
resterende del af den samlede sagsbehandlingstid.

3. Jeg beder direktoratet om at udtale sig om i hvilket omfang den grund for at
sagens behandling er trukket ud som direktoratet i de ovenfor opregnede ni
breve har angivet, på de pågældende tidspunkter har haft grundlag i sagens
konkrete forhold. Jeg sigter hermed bl.a. til at direktoratet i brev af 28. april
2004 har oplyst at det forhold at sagsbehandlingen trak (yderligere) ud skyld-
tes at direktoratet afventede en udtalelse fra Statsfængslet i Nyborg. En tilsva-
rende oplysning foreligger ikke i direktoratets breve af 24. maj og 9. juni 2004
uanset at den supplerende udtalelse fra statsfængslet først blev modtaget i
direktoratet den 23. juni 2004 (jf. direktoratets brev af 2. august 2004). Jeg
sigter endvidere (bl.a.) til at direktoratet i brevene af 24. maj, 9. juni 2004 og
2. august 2004 har henvist til 'sagens karakter samt travlhed i direktoratet',
mens direktoratet i de efterfølgende breve af 14. september, 26. oktober og 7.
december 2004 alene har henvist til 'sagens særlige karakter' (direktoratet har
i brev af 27. august 2004 ikke angivet nogen grund).

4. Det fremgår af klagers bilag at (X) Retshjælp i brev af 28. oktober 2004 til
Direktoratet for Kriminalforsorgen klagede over direktoratets 'langsommelige
sagsbehandlingstid'. I den forbindelse anførte retshjælpen bl.a. følgende:

'Retshjælpen stiller sig uforstående overfor den lange sagsbehandlingstid, og
vi ønsker derfor en bedre begrundelse herfor end en generel henvisning til
'sagens særlige karakter'.'

Direktoratet har i sit brev af 7. december 2004 henvist til direktoratets brev af
26. oktober 2004 hvorved direktoratet meddelte retshjælpen at direktoratet
forventede at kunne afslutte sagen inden for 4 - 6 uger. Jeg går derfor umid-
delbart ud fra at (X) Retshjælp ikke har modtaget svar på sin kla-
ge/forespørgsel af 28. oktober 2004.

...”

Direktoratet for Kriminalforsorgen anførte i udtalelse af 14. februar 2005 til mig bl.a. følgende:

“ ...

Justitsministeriet, Direktoratet for Kriminalforsorgen har nu behandlet Deres henvendelse af 26. januar 2005, hvor De anmoder om en udtalelse i anledning af ovennævnte klage vedrørende den lange sagsbehandlingstid. Ombudsmanden har anmodet om, at direktoratet i sin besvarelse udtrykkeligt kommer ind på 4 konkrete spørgsmål.

Indledningsvis kan direktoratet oplyse følgende om sagsforløbet i den konkrete sag:

Indsatte A klagede den 27. februar 2004 over forskellige forhold i Statsfængslet i Nyborg, herunder tiltag fra statsfængslets side som følge af urolighederne i statsfængslet den 15. februar 2004.

Direktoratet sendte indsattes klage til udtalelse i Statsfængslet i Nyborg og modtog den 15. marts 2004 udtalelsen, ligesom direktoratet samme dag modtog indsattes bemærkninger til udtalelsen.

Den 22. marts 2004 modtog direktoratet uddybende klage fra (X) Retshjælp, i forlængelse af den tidligere indsendte klage fra indsatte. Direktoratet fremsendte den uddybende klage til Statsfængslet i Nyborg til udtalelse den 24. marts 2004.

Den 14. april 2004 erindrede direktoratet skriftligt Statsfængslet i Nyborg om brevet af 24. marts 2004 og anmodningen om en udtalelse. Den 28. april 2004 sendte direktoratet et brev til indsatte, hvor det blev oplyst, at sagen fortsat var under behandling, og at der ville gå længere tid end først antaget, før der forelå en afgørelse, ca. 3-4 uger.

Den 5. maj 2004 modtog direktoratet en henvendelse fra indsatte, hvor han erindrede om sin klage. Ved brev af 24. maj 2004 blev indsatte oplyst om, at sagen fortsat var under behandling, og at der på grund af 'sagens karakter og travlhed i kontoret' desværre kunne gå længere tid end beregnet. Direktoratet oplyste, at man regnede med, at indsatte kunne få svar inden 3 uger. Den 9. juni 2004 blev en tilsvarende skrivelse sendt til indsatte og den 15. juni 2004 til (X) Retshjælp, dog med en frist på 2 uger.

Den 23. juni 2004 modtog direktoratet en supplerende udtalelse fra Statsfængslet i Nyborg. Dele af udtalelsen var sendt til partshøring og (X) Retshjælp fik 7 dage til at fremsætte bemærkninger direkte over for direktoratet. Den 6. juli 2004 klagede (X) Retshjælp over, at der ikke var fuld aktindsigt.

Den 26. juli 2004 erindrede A om sin klage over forholdene i Statsfængslet i Nyborg. Den 2. august 2004 blev (X) Retshjælp orienteret om, at sagen vedrørende aktindsigt og forholdene i Statsfængslet i Nyborg fortsat var under behandling.

Direktoratet oplyste, at der kunne forventes et svar inden 4-6 uger, og at sagsbehandlingstiden skyldtes 'sagens karakter og travlhed i direktoratet'. Den 27. august og den 14. september 2004 blev der fremsendt brev til indsatte (X) Retshjælp, hvoraf det fremgik, at klagesagen fortsat var under behandling, og at svar måtte påregnes inden for 3 uger.

Den 19. august 2004 blev der truffet afgørelse vedrørende klagen om begrænsningen af aktindsigt.

Den 27. august 2004 blev indsatte og (X) Retshjælp igen orienteret om at sagen fortsat var under behandling. Der var ikke anført nogen begrundelse, men det blev anslået, at der på daværende tidspunkt kun ville gå 3 uger før der

forelå en afgørelse. Lignende breve blev sendt den 14. september, 26. oktober og 7. december 2004. Sidstnævnte skrivelser dog med længere frister på 4-6 uger og med den begrundelse, at sagsbehandlingstiden skyldtes 'sagens særlige karakter'.

I perioden efter urolighederne blev blandt andet spørgsmålet om udbetaling af arbejdsvederlag, som var et gennemgående klagepunkt fra flere indsatte, drøftet på et mere generelt plan. Således blev der udfærdiget udtalelse fra direktoratets juridiske kontor den 24. maj 2004. Udtalelsen vedrørte statsfængslets udtalelse af 9. marts 2004 om blandt andet forpligtelsen til at udbetale arbejdsvederlag. Udtalelsen fra Juridisk Kontor blev sendt til udtalelse hos Statsfængslet i Nyborg. Statsfængslet afgav herefter en udtalelse af 29. juni 2004, og denne gav anledning til, at Juridisk Kontor igen den 2. august 2004 afgav endnu en udtalelse.

Den 7. september 2004 fandt direktoratet det nødvendigt at anmode om yderligere oplysninger fra Statsfængslet i Nyborg. Direktoratet modtog herefter to notater dateret den 5. oktober 2004. Den 24. november 2004 udfærdigede Juridisk Kontor et internt notat på baggrund af de indhentede oplysninger fra Klientkontoret og Statsfængslet i Nyborg. Først på dette tidspunkt var blandt andet jus fastlagt, og det var muligt at få igangsat sagsbehandlingen i alle klagesagerne.

I januar 2005 blev sagsbehandlingen tilendebragt. På baggrund af sagens særlige karakter, herunder at den vedrører urolighederne i Statsfængslet i Nyborg, var det direktoratets hensigt at orientere Justitsministeren om sagen, før alle afgørelser blev sendt ud. Direktoratet nåede ikke dette forud for udskrivning af valget, og det var derfor direktoratets beslutning, at udsendelsen af afgørelserne måtte afvente valgets afslutning med henblik på herefter at orientere Justitsministeren.

Ad 1.

Folketingets Ombudsmand har i sin henvendelse af 26. januar 2004 [2005] blandt andet anført, at på det foreliggende grundlag synes sagen siden den 23. juni 2004 udelukkende at have beroet på direktoratet.

Under henvisning til ovennævnte gennemgang af sagsforløbet, ses sagen således ikke at have været klar til afgørelse efter at direktoratet modtog udtalelsen fra Statsfængslet i Nyborg den 23. juni 2004.

Ad 2.

Folketingets Ombudsmand har blandt andet anført, at der på det foreliggende grundlag kan rejses spørgsmål om, hvorvidt de tidsterminer som direktoratet har angivet i forhold til A (og/eller retshjælpen), på de pågældende tidspunkter har været udtryk for en realistisk vurdering af den resterende del af den samlede sagsbehandlingstid.

Direktoratet finder under henvisning til gennemgangen af sagsforløbet, at vurderingen, som blev foretaget af den enkelte sagsbehandler, forekommer realistisk. Begrundelse herfor fremgår nedenfor.

I forbindelse med fremsendelserne af brevene den 24. marts, 28. april, 24. maj og 9. juni 2004 kan der have været en forventning om, indenfor kortere tid, at modtage den for afgørelsen nødvendige udtalelse fra Statsfængslet i Nyborg.

Da det må have stået klart, at udtalelsen gav anledning til (igen) at høre Juridisk Kontor, blev tidsterminen atter sat op til 4-6 uger. Udtalelsen fra Juridisk Kontor blev udfærdiget den 2. august 2004 og den 27. august 2004 blev tids-

terminen igen nedsat, idet der må have været en forventning om, at det herefter inden for kortere tid ville være muligt at træffe en afgørelse.

Det fremgår ovenfor, at direktoratet den 7. september 2004 fandt det nødvendigt at indhente yderligere oplysninger. Det synes derfor ikke at være urealistisk, at der den 14. september 2004 blev sendt et brev, hvor den anslåede tidstermin igen blev sat op.

Den 26. oktober blev tidsterminen igen fastsat til 4-6 uger. Henset til, at der på daværende tidspunkt var blevet udfærdiget notater den 5. oktober 2004 og disse indgik som grundlag for det notat Juridisk Kontor udfærdigede den 24. november 2004, synes tidsterminen på daværende tidspunkt at have været rimelig.

Ved afsendelsen af brevet den 7. december 2004, hvor tidsterminen blev anslået til at være 4-6 uger, var det muligt at afgøre sagerne. Det var imidlertid hensigten at orientere Justitsministeren før afsendelse af afgørelserne, ligesom det var hensigten, at der skulle afholdes et møde mellem Statsfængslet i Nyborg og direktoratet, for der at orientere nærmere om de afgørelser, som direktoratet var kommet frem til. På baggrund heraf samt det forhold, at der lå en ferieperiode indenfor tidsterminen, synes vurderingen af tidsterminen at have været rimelig.

Ad 3.

Ombudsmanden har bedt direktoratet om at udtale sig om, i hvilket omfang den grund for at sagens behandling er trukket ud, som direktoratet i de ovenfor nævnte opregnede ni breve har angivet, på de pågældende tidspunkter har haft grundlag i sagens konkrete forhold.

Direktoratet finder efter en gennemgang af sagsforløbet mv., at begrundelsen for sagsbehandlingstiden i flere breve har været for kortfattet og upræcis, hvilket beklages.

Ad 4.

Ombudsmanden har, under henvisning til (X) Retshjælp brev af 28. oktober 2004 til direktoratet, anført at man går ud fra, at (X) Retshjælp ikke har modtaget svar på klage/forespørgsel af 28. oktober 2004.

Dette er direktoratet enig i. Direktoratet har derfor ved skrivelse af 8. februar 2005 ganske kort redegjort for, hvorpå sagen har beroet, samt hvorpå sagen fortsat beror.”

Jeg udtalte herefter følgende:

Ombudsmandens udtalelse

“Fra det tidspunkt da (A) klagede til Direktoratet for Kriminalforsorgen den 27. februar 2004, til Direktoratet for Kriminalforsorgen traf afgørelse den 11. marts 2005, gik der mere end 1 år.

Direktoratet for Kriminalforsorgen har i brevet til (A) af 11. marts 2005 beklaget den meget lange sagsbehandlingstid. En tilsvarende beklagelse er ikke - direkte - indeholdt i udtalelsen af 14. februar 2005 til mig.

Jeg finder at det er meget beklageligt at der gik så lang tid til behandlingen af sagen som det var tilfældet (jf. også nærmere nedenfor).

Jeg har samtidig hermed gjort Direktoratet for Kriminalforsorgen bekendt med min opfattelse.

Efter punkt 206 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (i Retsinformation nr. 11740 af 4. december 1986) bør en forvaltningsmyndighed hvis myndigheden som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden for kortere tid efter sagens modtagelse, give parten underretning om hvorpå sagen beror, og så vidt muligt oplysning om hvornår myndigheden regner med at afgørelsen kan foreligge. Efter punkt 207 i vejledningen bør en myndighed give parten underretning når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt. Rykkerskrivelser fra den der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om hvorpå sagen beror, og så vidt mulig oplysning om hvornår myndigheden regner med at afgørelsen kan foreligge. Dette følger af vejledningens punkt 208.

Som det fremgår af oversigten ovenfor af ekspeditionerne i sagen, har der i det år som forløb til behandlingen af sagen været givet 12 meddelelser fra Direktoratet for Kriminalforsorgen om den forventede resterende behandlingstid. Alle de restsagsbehandlingstider der har været angivet, har været i få uger.

Det er naturligvis ganske utilfredsstillende at der således igen og igen af direktoratet stilles restsagsbehandlingstider i udsigt over for klageren som direktoratet så ikke overholder.

Hertil kommer at direktoratet end ikke konsekvent har fulgt op på de tilfælde hvor de lovede restsagsbehandlingstider ikke har kunnet overholdes.

Jeg har tidligere udtalt at en myndighed i de tilfælde hvor en bebudet sagsbehandlingstid ikke kan overholdes, skal gives den pågældende underretning herom - ikke først ved fristens udløb - men allerede på det tidspunkt da det må stå klart for myndigheden at den bebudede sagsbehandlingstid ikke kan overholdes.

Den næstsidste meddelelse (nr. 11) om den (nu) forventede restsagsbehandlingstid blev givet den 7. december 2004 (ca. 4-6 uger) og først den 9. februar 2005, og efter at (A) havde klaget til mig, og efter at jeg havde hørt Direktoratet for Kriminalforsorgen, gav direktoratet en ny meddelelse - den 9. februar 2005 (nr. 12), dvs. næsten 3 uger efter at den angivne frist i brevet af 7. december 2004 var udløbet.

Samlet må jeg finde sagsbehandlingen i den foreliggende sag meget kritisabel hvor jeg navnlig lægger vægt på de gentagne løfter der ikke er blevet overholdt.

Jeg har samtidig hermed gjort Direktoratet for Kriminalforsorgen bekendt med min opfattelse.

Fra andre sager som jeg har behandlet i forhold til Direktoratet for Kriminalforsorgen, er jeg stødt på lignende - dog ikke helt så grelle tilfælde.

Og også i forhold til udtalelser som jeg har anmodet direktoratet om i

konkrete sager, har jeg måttet konstatere gentagne tilfælde af løfter om forventelige sagsbehandlingstider som ikke er blevet holdt, men erstattet af nye meddelelser.

Jeg har samtidig hermed henstillet til Direktoratet for Kriminalforsorgen at undergive spørgsmålet om direktoratets sagsbehandlingstider - herunder navnlig spørgsmålet om underretning når sagen behandling trækker længere ud end klageren med rimelighed kan regne med, samt spørgsmålet om besvarelse af rykkere (se herom nedenfor) - en samlet overvejelse.

Jeg har udbedt mig underretning om resultatet af direktoratets overvejelser, og jeg har meddelt direktoratet at jeg gerne bistår direktoratet med overvejelserne. Endelig har jeg meddelt direktoratet at en løsning af spørgsmålet efter min opfattelse er påtrængende, og der efter min opfattelse bør sættes initiativer - eventuelt foreløbige - i værk så vidt muligt omgående.

Specielt om besvarelse af (A)'s og (X) Retshjælps rykkere bemærker jeg: (A) rykkede ved brev af 4. maj 2004 Direktoratet for Kriminalforsorgen for svar.

Ved brev af 24. maj 2004 til (X) Retshjælp oplyste Direktoratet for Kriminalforsorgen at svar kunne forventes at foreligge om ca. 3 uger (nr. 4).

Meddelelsen blev givet - ikke til (A) - men til (X) Retshjælp, og meddelelsen blev ikke givet snarest muligt efter (A)'s rykker.

Dette er beklageligt. Jeg bemærker det forhold - sagens samlede forløb på det tidspunkt taget i betragtning - at der var angivet en forventet (rest)sagsbehandling den 28. april 2004 på 3-4 uger (nr. 3) ikke fritager Direktoratet for Kriminalforsorgen for at besvare (A)'s rykker.

(X) Retshjælp rykkede Direktoratet for Kriminalforsorgen for svar ved brev af 28. oktober 2004.

Først den 7. december 2004 gav Direktoratet for Kriminalforsorgen en (ny) meddelelse til (X) Retshjælp om den forventede restsagsbehandlingstid.

Dette er ikke snarest muligt. Jeg har samtidig hermed meddelt Direktoratet for Kriminalforsorgen at det er beklageligt at rykkeren af 28. oktober 2004 ikke blev besvaret snarest muligt. Jeg bemærker at det forhold - sagens samlede forløb taget i betragtning - at der var angivet en forventet sagsbehandlingstid den 26. oktober 2004 på ca. 4-6 uger (nr. 10) ikke fritager direktoratet fra at besvare rykkeren.

..."

Den 1. november 2005 modtog jeg underretning fra direktoratet. Heri anførte direktoratet bl.a. følgende:

"De har den 13. juli 2005 henstillet til direktoratet for Kriminalforsorgen at undergive spørgsmålet om direktoratets sagsbehandlingstider - herunder navnlig spørgsmålet om besvarelse af rykkere - en samlet overvejelse. De bad ved samme lejlighed om underretning om resultatet af direktoratets overvejelser.

...

Direktoratet kan oplyse, at overvejelserne endnu ikke er fuldt tilendebragt.

Dette skyldes, at det findes mest hensigtsmæssigt, hvis Klientkontorets sagsbehandling - og dermed ikke blot besvarelse af rykkere og angivelse af forventet sagsbehandlingstid - som helhed underkastes en nøjere granskning og revision, så det i større omfang end nu bliver muligt blandt andet at inddrage elektroniske redskaber, som er blevet implementeret i Kriminalforsorgen.

Alle standardkoncepter skal derfor gennemgås og revideres, og det overvejes for eksempel at opdele klagetyperne i 3-4 typer med forskellige koncepter for meddelelse af forventet sagsbehandlingstid.

Ligeledes overvejes det at lave flere forskellige standardkoncepter for underretningsskrivelser med forskellige 'grader' af forklaringer og beklagelser, ligesom indførelse af graduerede underretningsskrivelser overvejes med henblik på at få foretaget en nærmere vurdering af den realistiske sagsbehandlingstid.

Det kan dog oplyses, at Klientkontoret allerede i maj 2005 ændrede standardkoncepterne, således at den forventede sagsbehandlingstid som minimum blev oplyst at være 6-8 uger mod hidtil 4-6 uger, idet man i Klientkontoret var opmærksom på, at der var et stort antal sager til ekspedition, hvorfor sagsbehandlingstiden trak ud.

Efter Deres henstilling den 13. juli 2005 er Klientkontorets medarbejdere blev instrueret i, at der skal foretages en meget nøje vurdering af hver enkelt sag, før der overfor klienten tilkendes en estimeret sagsbehandlingstid, således at tilkendegivelsen bliver så realistisk som mulig.

Klientkontoret har derudover gennemført nogle dage, hvor husets øvrige sagsbehandlere deltog i kontorets arbejde med henblik på at nedbringe antallet af sager, der var til ekspedition.

Endvidere gøres der en indsats for at fastholde medarbejdere i Klientkontoret i længere tid, idet der hidtil har været en meget stor personaleudskiftning på sagsbehandlersiden, et forhold, som naturligvis har stor betydning for kontorets kapacitet og sagsflowet.

Ligeledes vil ledelsessiden i klientkontoret blive styrket det næste halve år blandt andet med henblik på den ovenfor nævnte gennemgang af sagsbehandlingen og strukturerne i Klientkontoret, således at ressourcerne kan blive anvendt bedst muligt, herunder skal det vurderes, om der kan anvendes nye metoder for arbejdstilrettelæggelsen, som for eksempel LEAN management.

De vil modtage underretning om resultatet af overvejelserne, når de er tilendebragt, hvilket imidlertid tidligst forventes at ske efter årsskiftet, da der sandsynligvis vil være tale om grundlæggende ændringer i sagsgangen, som vil kræve inddragelse af alle medarbejdergrupper i Klientkontoret og bistand fra andre ressortkontorer."

Herefter fandt jeg ikke grundlag for at foretage mig yderligere i sagen ud over at afvente den endelige underretning.