



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND

Beretning 2019



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

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 2019.

København, marts 2020



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](mailto: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 2020

Grafisk design

Conduce
Umano (infografik side 9, 10, 39, 110 og 111)

Fotografer

Jasper Carlberg
Jakob Dall

ISSN 1902-0120

Indhold

Forord: Et værn for borgernes retssikkerhed

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

Offentlig rolleforvirring rammer borgerne

Marianne Halkjær Ebbesen, fuldmægtig, og Lisbeth Adserballe, områdechef	8
-------------------------------------------------------------------------------	---

Hvordan digitaliserer vi uden at skade vores retssikkerhed?

Niels Fenger, Folketingets Ombudsmand	16
---------------------------------------------	----

Er "miljøoplysninger" et trylleord?

Kirsten Talevski, områdechef, og Kristine Holst Hedegaard, souschef	22
---------------------------------------------------------------------------	----

Om sagerne

Klagesager	36
Egen drift-undersøgelser	40
Udvalgte ombudsmandsudtalelser	44
Nyheder offentliggjort i 2019	50
Fakta om tilsyn	60

Året kort

Året i tal	96
Regnskab 2019	114
Organisation	118

Forord

**Et værn for borgernes
retssikkerhed**

Jeg tiltrådte som Folketingets Ombudsmand 1. december 2019. Denne årsberetning er derfor min første som ombudsmand. Af samme grund beskriver beretningen primært det gode arbejde, som min forgænger, Jørgen Steen Sørensen – og i en kort periode også landsdommer Henrik Bloch Andersen – har præsteret i det forgangne år.

I den korte tid, jeg har været ombudsmand, har jeg til fulde fået bekræftet, at jeg har overtaget en veldrevet institution fuld af dedikerede medarbejdere. Den gamle bygning på Gammeltorv myldrer med dygtige folk, som har valgt at arbejde ved ombudsmanden, fordi de er idealister, der ønsker at arbejde for retssikkerhed og understøtte en god forvaltningskultur i både stat, regioner og kommuner.

Sådan skal det også være. For ombudsmandens fremmeste opgave er netop at udgøre et værn for borgernes retssikkerhed. Det hedder Folketingets Ombudsmand, fordi ombudsmanden udpeges af Folketinget og udøver sin virksomhed på Folketingets vegne. Men ombudsmanden skal faktisk være folkets ombudsmand. En person, der er uafhængig af forvaltningen, og som enhver – både voksen og barn, borger og virksomhed – kan gå til, når hun eller han oplever at være blevet forkert behandlet af det offentlige.

En ombudsmand har som alle andre myndigheder ikke ubegrænsede ressourcer. Det er derfor et vigtigt – og svært – spørgsmål, hvordan vi bedst muligt udnytter vores begrænsede kapacitet.

Ledetråden må stedse være, at vi skal sætte ind der, hvor vi kan gøre størst generel gavn for borgernes retssikkerhed.

Som vi nærmere beskriver andetsteds i denne beretning, er det vores erfaring, at vi ofte kan bidrage mest i de såkaldte egen drift-undersøgelser, hvor vi søger at afdække generelle problemer til gavn for mange borgere på én gang. Jeg vil derfor ligesom min forgænger hele tiden være opmærksom på, om konkrete problemstillinger kan dække over mere systematiske fejl.

Samtidig vil jeg – afhængigt af den enkelte sags karakter – ikke kun tage stilling til, om der er begået fejl i den konkrete sag, men også fremadrettet bidrage til, at myndighederne ved, hvad de skal gøre bedre næste gang. For ved at hjælpe en myndighed til at undgå fremtidige fejl sikrer vi os også imod, at borgerne udsættes for uret i fremtidige sager.

Af samme grund vil jeg prioritere det fortsatte arbejde med Ombudsmandens Myndigheds-

guide højt. Formålet med guiden er jo netop, at myndighederne kan få hjælp til at gøre det rigtige, uden at vi behøver at komme på banen.

Samfundet undergår store ændringer i disse år. Det gælder også med hensyn til den måde, forvaltningen arbejder på og kommunikerer med borgerne. Ændringerne får betydning for både borger og administration, og ombudsmanden må selvsagt følge med.

En af de største udfordringer for forvaltningen er gennemførelsen af den digitale forvaltning. Digitaliseringen af forvaltningen har allerede i dag kolossal praktisk betydning. Og den vil formentlig i de kommende år ændre forvaltningen mere, end selv kommunalreformen og gennemførelsen af forvaltningsloven gjorde.

Digital forvaltning giver store fordele for både borger og administration. Men den er også forbundet med betydelige risici. Jeg vil derfor i de kommende år bruge mange kræfter på at holde øje med, at den stadig vigtigere digitale forvaltning gennemføres med respekt for borgernes rettigheder. Det tager jeg op i en særskilt artikel i denne årsberetning, hvor man også kan læse om myndighedernes forskellige roller og finde ud af, om "miljøoplysninger" er et trylleord, når man søger aktindsigt.

God læselyst!







Offentlig rolleforvirring rammer borgerne



Marianne Halkjær Ebbesen
Fuldmægtig



Lisbeth Adserballe
Områdechef

En myndighed kan have mange forskelligartede opgaver og dermed optræde i forskellige roller. Ud over at træffe afgørelser giver myndigheder f.eks. vejledning og indgår privatretlige aftaler. Det kan være svært at holde rollerne adskilt, og det kan påvirke borgernes retssikkerhed.

De fleste tænker nok på offentlige myndigheder som en slags forvaltere af velfærdsstaten – de sørger for, at børnene bliver passet i daginstitutionerne, at patienterne får behandling på hospitalerne, at der bliver hentet skrald, og at de, som ikke kan klare sig selv økonomisk, får hjælp. Men de færreste tænker formodentlig på, at myndigheder i den forbindelse har flere væsensforskellige roller. Og nogle gange flere roller i selv samme sag.

Én rolle er, hvor myndighederne træffer afgørelser. Det er de tilfælde, hvor myndigheden ensidigt beslutter, hvad der er eller skal være gældende ret i situationen. Som eksempler kan nævnes meddelelse af en byggetilladelse, tildeling af SU eller ændring af en borgers skatteansættelse.

En anden rolle er den mere service- og driftsprægede del af myndighedernes opgaver, som f.eks. den praktiske patientbehandling, drift af daginstitutioner og undervisning i folkeskolen.

Dette kaldes også ”faktisk forvaltningsvirksomhed”. Vejledning til borgere eller virksomheder er endnu et eksempel på faktisk forvaltningsvirksomhed.

En tredje rolle vedrører indgåelse af aftaler. F.eks. når en kommune skal sælge en byggegrund eller indgå en lejekontrakt. I disse situationer optræder kommunen som almindelig





Faktisk forvaltningsvirksomhed



Indgåelse af aftaler

aftalepart på lige fod med private parter og er (med enkelte undtagelser) ikke bundet af de regler, som gælder for sagsbehandlingen.

De nævnte opgaver og tilhørende roller er forenklede og ikke udtømmende eksempler. Opregningen illustrerer imidlertid de opgaver, hvor ombudsmanden særligt har set eksempler på, at myndighederne kan gå galt i byen, og der kan opstå "rolleforvirring".

Hvorfor er det vigtigt at skelne mellem rollerne?

Det har stor betydning, at myndigheden er bevidst om, hvilken af de forskellige roller den har i en given situation. Det er f.eks. vigtigt, at den ved, hvornår den træffer en egentlig afgørelse og ikke bare en beslutning som led i den faktiske forvaltningsvirksomhed, og at den ikke får blandet rollen som privat forhandlingspart sammen med rollen som afgørelsesmyndighed.

Når en myndighed indtager rollen som afgørelsesmyndighed – og altså ensidigt skal bestemme – gælder reglerne i forvaltningsloven. Disse regler giver borgeren en række retssikkerhedsgarantier og er bl.a. medvirkende til at sikre, at borgeren bliver inddraget i sagen og bliver partshørt, samt at myndigheden begrundet sin afgørelse og i den forbindelse oplyser borgeren om de regler, som afgørelsen er truffet på baggrund af.

Hvis myndigheden ikke er bevidst om, hvornår den træffer en afgørelse, men måske blot har den opfattelse, at den giver service eller vejledning, risikerer man, at borgeren mister disse retssikkerhedsgarantier.

Herudover må myndigheden kun træffe en afgørelse, hvis der er en såkaldt hjemmel til det. Det betyder kort sagt, at der skal være regler, der siger, at myndigheden må træffe afgørelsen.

Der gælder normalt ikke samme krav om hjemmel, når myndigheden indtager rollen som privat forhandlingspart. I disse situationer kan myndigheden optræde på stort set samme måde i forhandlingsprocessen som andre private aktører og er heller ikke bundet af forvaltningslovens krav til bl.a. partshøring, begrundelse og vejledning.

Hvis myndighederne har svært ved at skelne mellem rollerne som afgørelsesmyndighed og forhandlingspart, kan det gå ud over borgerens retssikkerhed. Det har ombudsmanden set flere eksempler på.

Et tilbud eller en afgørelse

Ombudsmanden fik en klage fra en kvinde, der havde ansøgt om at få eftergivet sin studiegæld (FOB 2019-16).

Efter reglerne om eftergivelse af gæld til det offentlige, herunder studiegæld, kan man – helt eller delvist – få eftergivet gæld til det offentlige, hvis man godtgør, at man "ikke er i stand til og inden for de nærmeste år ingen udsigt har til at kunne opfylde sin gældsforpligtelse".

SKAT (nu Gældsstyrelsen) svarede kvinden i et brev med overskriften "Tilbud om delvis eftergivelse". Kvinden fik tilbudt at få eftergivet en del af gælden, hvorefter resten skulle afvikles over en fem- eller syvårig periode. Eftergivelsen var dog betinget af, at kvinden takkede ja til tilbuddet inden en frist på fire uger. Hvis hun ikke accepterede tilbuddet inden fristen, ville gælden ikke blive eftergivet, hverken helt eller delvist.

Ombudsmanden udtalte, at SKAT ikke kunne betinge afgørelsen om (delvis) eftergivelse af, at kvinden accepterede det fremsatte "tilbud" inden for en nærmere bestemt tidsfrist.

Ligeledes udtalte ombudsmanden, at det så ud til, at SKAT ikke selv var klar over, at der blev

truffet en forvaltningsretlig afgørelse. Han pegede bl.a. på, at SKAT brugte udtrykket "tilbud" og betingede retsvirkningen af kvindens accept. Fremgangsmåden kunne give kvinden et indtryk af, at der var tale om en forhandlingsituation, hvor SKAT optrådte som en aftalepart og ikke udøvede offentlig myndighed, der var bindende for borgeren.

Ombudsmanden påpegede desuden, at borgeren kunne få det fejlagtige indtryk, at hun ved at sige ja til tilbuddet bandt sig til en bestemt afdragsordning uden mulighed for ændring, f.eks. ved forandringer i hendes økonomiske forhold.

Sagt med andre ord gav ombudsmanden udtryk for, at SKAT havde misforstået sin rolle som afgørelsesmyndighed.

Når myndigheden forhandler med borgeren

I et andet eksempel fik en myndighed også rollerne som afgørelsesmyndighed og privat forhandlingspart blandet sammen. Sagen indgik i en større egen drift-undersøgelse hos ombudsmanden (FOB 2018-10).

En mand, der ejede en udlejningsejendom, ønskede at få fradrag for en række vedligeholdelsesudgifter – bl.a. udgifter til renovering af kloakken. SKAT havde godkendt fradrag for flere af udgifterne og foreslog i en såkaldt agterskrivelse (en form for partshøring), at der kun blev givet fradrag for en del af kloakudgiften. Manden gjorde indsigelse mod SKATs forslag, og sagsbehandleren hos SKAT skrev herefter til borgeren: "Jeg synes, at jeg har behandlet dig godt ved ikke at beskære i vedligeholdelsesudgifterne. Kloakudgiften kan vi måske snakke om det er en rimelig del, jeg har godkendt." Det kunne altså se ud, som om sagsbehandleren hos SKAT ikke traf en afgørelse, men indgik i en forhandling med borgeren, hvor sagsbehandleren

ville komme borgeren i møde på nogle punkter, hvis han til gengæld gav sig på andre.

Ombudsmanden udtalte, at SKATs mail kunne give skatteyderen et problematisk indtryk af SKATs behandling af sagen og derfor skade tilliden til SKAT.

Ombudsmanden udtalte desuden: "Skattemyndighedernes opgave er at forvalte den lovgivning, som gælder på skatteområdet. Ved varetagelsen af denne opgave skal myndighederne opretholde borgernes tillid til, at myndighederne holder sig til lovgrundlaget. Den opretholdes ikke, hvis myndighederne giver skatteyderen en opfattelse af, at en lovbunden afgørelse – f.eks. en skatteansættelse – er genstand for forhandling med SKAT."

Den konkrete udtalelse er i dette tilfælde stilet til skattemyndighederne, men betragtningerne gør sig gældende i forhold til samtlige myndigheder, der udøver afgørelsesvirksomhed.

De nævnte sager er eksempler på, hvad der kan ske, når myndighederne får blandet rollerne som afgørelsesmyndighed og forhandlingspart sammen. Afgørelserne kommer ikke til at fremtræde som klare tilkendegivelser fra myndigheden om, hvad der skal være gældende ret over for den enkelte borger. Derimod er der risiko for, at borgeren modtager en afgørelse med f.eks. krav og betingelser, som myndigheden slet ikke må stille. Man kan dermed let efterlades med et indtryk af, at afgørelsen ikke er baseret på lovfæstede regler og saglige skøn, men derimod er udtryk for den enkelte sagsbehandlers (vel)vilje.

En beslutning eller en afgørelse

Rolleforvirring opstår ikke kun mellem afgørelsesvirksomhed og forhandlingssituationer.

Når myndigheder bedriver det, der kaldes faktisk forvaltningsvirksomhed, træffer de dagligt en lang række beslutninger. Men det kan til tider være svært at skelne mellem, om en beslutning "blot" er en beslutning, eller om der er tale om en afgørelse i retlig forstand.

Det gælder bl.a. på skoler, i daginstitutioner og andre steder, hvor der kun sjældent træffes afgørelser.

Et eksempel er en sag (FOB 2015-19), hvor en dreng i 9. klasse groft havde chikaneret en pige i 8. klasse. Drengen havde også været involveret i tidligere episoder på skolen. Skolen besluttede derfor at overflytte drengen til en anden skole.

Skolen havde truffet en afgørelse i forvaltningslovens forstand ved ensidigt og endeligt at fastsætte, at drengen skulle fortsætte sin skolegang på en anden skole, men skolen var ikke selv opmærksom på, at der var tale om en afgørelse.

At det var en afgørelse, medførte, at forvaltningslovens regler fandt anvendelse, og at skolen f.eks. på forhånd skulle have partshørt drengens væрге. Skolen skulle også have givet en fyldestgørende begrundelse for afgørelsen og henvist til de lovræglere, som afgørelsen var truffet efter. Der skulle derudover være taget notat om den telefonsamtale, hvor drengens væрге blev oplyst om skoleflytningen. Og så havde det efter ombudsmandens opfattelse været rigtigst at meddele afgørelsen skriftligt. Ombudsmanden kritiserede de fejl, skolen havde begået, men ikke selve beslutningen om at overflytte drengen til en anden skole.

I denne situation medførte det således en række fejl, at skolen ikke var opmærksom på sin rolle.

Når vejledningen bliver lidt for konkret

Under kategorien ”faktisk forvaltningsvirksomhed” hører også vejledning af borgere og virksomheder. Vejledning kan i sagens natur vedrøre stort set alt inden for myndighedens ansvarsområde. Hos kommunerne kan det være, hvordan man søger om vuggestueplads, og hos regionerne, hvordan man benytter det frie sygehusvalg. Vejledningen kan også handle om, hvordan bestemte regler skal forstås.

Navnlig i det sidstnævnte tilfælde skal myndighederne være opmærksomme på, at det står klart for borgeren, at der alene er tale om vejledning, og at vejledningen som udgangspunkt ikke er bindende for hverken borger eller myndighed. Der er med andre ord ikke truffet en egentlig afgørelse.

I en større undersøgelse af Skattestyrelsens Kundecenters vejledende svar (FOB 2019-25) fandt ombudsmanden flere svar, som snarere lignede egentlige afgørelser end vejledning.

Som eksempel kan nævnes en borger, der spurgte, om han kunne trække udgiften til installation af en ladeboks til en elbil fra på sin selvangivelse. Kundecenteret svarede: ”Det er ikke muligt at få fradrag på installation af ladeboks til elbil, da dette ikke er omfattet af håndværkerfradraget.”

Det fremgår ikke af svaret, at der alene er tale om vejledning. Svaret – der er meget konkret – vil med en vis rimelighed kunne opfattes som en egentlig afgørelse om *afslag på fradrag*.

Undersøgelsen viste også eksempler på svar, der kunne opfattes som en afgørelse om *ret til fradrag*. Eksempelvis svarede Kundecenteret på et spørgsmål om mulighed for fradrag: ”De

udgifter, du har haft i forbindelse med udgivelsen af bogen, kan du trække fra i de indtægter, du får. Som honorarmodtager skal du trække udgifterne fra i rubrik 29 på selvangivelsen og felt 425 på forskudsopgørelsen.”

Man kan spørge sig selv, om det egentlig ikke er ligegyldigt, om borgeren tror, at der er tale om en afgørelse.

Svaret er nej. For hvad nu, hvis vejledningen er forkert? Eller hvis der manglede detaljer i henvendelsen, som ville have medført et andet svar, hvis myndigheden havde været bekendt med oplysningerne?

Man risikerer, at en borger, der fejlagtigt opfatter vejledningen som en afgørelse og indretter sig i tillid til svaret, lider et retstab. Borgeren kan f.eks. gå glip af et fradrag eller en ydelse, som vedkommende ellers ville have været berettiget til.

Det er også vigtigt at sondre mellem vejledning og afgørelser, da afgørelsesvirksomhed – i modsætning til vejledning – stiller øgede krav til sagsoplysningen og sagsbehandlingen i øvrigt, f.eks. at forvaltningslovens regler om partsrettigheder skal overholdes.

Dette betyder selvfølgelig ikke, at myndighederne bør stoppe med at give borgerne god og konkret vejledning – myndighederne skal blot huske at gøre borgerne opmærksomme på, at der netop kun er tale om vejledning, og altså ikke en afgørelse.

”Elastik i metermål”

Eksemplerne i denne artikel viser, at det er vigtigt, at myndigheder har styr på deres forskellige roller, da det ellers kan få konsekvenser for borgernes retssikkerhed. Man kan som borger i sidste ende lide et reelt retstab.

Fælles for eksemplerne er desuden, at de illustrerer, at rolleforvirring hos myndighederne kan skade borgernes tillid til det offentlige.

Manden, som ønskede fradrag for udgiften til renovering af kloakken, havde med god grund svært ved at forstå, hvorfor han skulle forhandle med myndigheden om sit skattefradrag. Han skrev bl.a. til SKAT: "Jeg bemærker (...), at der ikke henvises til nogen paragraffer eller retningslinjer. Men at du alene sidder og skønner, hvad der kan godkendes, det virker ikke retmæssigt korrekt, da hvis en af dine kolleger sad med samme sag, kunne din kollega formentlig have en anden fortolkning og opfattelse og kunne dermed godkende ting, du ikke vil. Det er som at købe elastik i metermål."

I artiklen "Når skolen skal klare paragrafferne" fra ombudsmandens beretning for 2015 gives flere eksempler på sager, hvor skoler træffer afgørelser uden at være bevidste om deres rolle som afgørelsesmyndighed.

**Hvordan
digitaliserer
vi uden at
skade vores
retssikkerhed?**



Niels Fenger
Folketingets Ombudsmand

Digitaliseringen af den offentlige forvaltning rummer store muligheder. Men en række eksempler viser også, at uigennemtænkte IT-systemer kan skade borgernes retssikkerhed. Ombudsmanden opprioriterer sin indsats på området.

En kvinde ville hjælpe sin mor med at søge om et hjælpemiddel. Men i kommunens digitale selvbetjeningsløsning var det kun moren selv, der kunne søge. Det var altså ikke muligt at have en partsrepræsentant, som forvaltningsloven ellers giver adgang til (FOB 2019-11).

I en anden sag havde SKAT igangsat IT-systemet "Én Skattekonto". På grund af en fejl i systemet kunne SKAT imidlertid ikke opkræve renter hos virksomheder i mere end to år (FOB 2019-17).

Det er blot to af mange sager om digital forvaltning, som ombudsmanden behandlede i 2019. Begge sager viser, at gode intentioner med digitale systemer kan gå tabt, hvis systemerne ikke er indrettet korrekt. Navnlig i sagen om SKAT var det overordentlig uheldigt, at et IT-system med sådanne mangler overhovedet blev sat i drift.

Det kan ske for enhver, at man glemmer at tage højde for en retsregel. Men sker forglemmelsen i en digital sagsbehandlingsløsning, multipliceres den enkelte fejl til en kaskade af fejl. Digitale løsninger har ikke, som vi mennesker, dårlige

dage, hvor de præsterer ringere. Er der en fejl i en digital løsning, vil den blive gentaget alle ugens dage og alle dagens timer og minutter.

Derfor bliver digitaliseringen af den offentlige sektor et helt særligt fokusområde for ombudsmandsinstitutionen i de kommende år.

Store potentialer for velfærdssamfundet

Forvaltningens sagsbehandling undergår i disse år væsentlige forandringer som følge af øget digitalisering. Både forvaltningens egne arbejdsmetoder og mødet mellem borger og forvaltning påvirkes af selvbetjeningsystemer som Borger.dk og af automatiserede afgørelsessystemer, robotsoftware og andre former for kunstig intelligens.

Moderne teknologi er på mange måder en stor fordel for både borger og forvaltning. Automatiserede sagsbehandlingssystemer, hvor computere helt eller delvist træffer forvaltningsafgørelser, kan nemlig gøre sagsbehandlingen både billigere og hurtigere. Afhængig af den enkelte

sags karakter kan digitalt genererede afgørelser også give myndighedernes afgørelser både højere kvalitet og mere forudsigelighed.

Samtidig kan digitale selvbetjeningsløsninger i en række henseender forbedre kvaliteten af det offentliges service til borgerne. Vi kan drage nytte af den døgnåbne forvaltning, hvor vi over nettet kan ordne vores mellemværender med det offentlige, når det passer os.

Også på mange offentlige institutioner som skoler, børnehaver, sygehuse og plejehjem kan digitale løsninger forbedre hverdagen for borgerne. F.eks. kan skolelæreren ved digitale læremidler i højere grad målrette undervisningen mod den enkelte elev. Moderne sundhedsteknologi giver patienter mulighed for selv at monitorere deres sygdom i eget hjem.

Gode digitale løsninger kan også effektivisere forvaltningen og dermed frigøre væsentlige ressourcer, herunder til de såkaldte "varme hænder" og en mere borgernær velfærd. Samtidig har digitalisering hyppigt vist sig at være et effektivt værktøj til at gentænke processer og arbejdsgange i den offentlige sektor.

Der er altså ingen tvivl om, at digitalisering af den offentlige sektor rummer store potentialer for velfærdssamfundet og dermed for os alle sammen. Men den rivende udvikling indeholder ikke kun sikre gevinster, men også udfordringer.

IT-systemer med problemer fra fødslen

Ombudsmandens kerneopgave er at sikre den enkelte borgers retssikkerhed i mødet med forvaltningen. Det gælder også i forhold til den nye digitale virkelighed.

De generelle forvaltningsretlige regler og principper gælder, uanset om sagsbehandlingen foregår manuelt eller digitalt. Når hele eller dele af sagsbehandlingen på et område digitaliseres, er det derfor den enkelte myndigheds ansvar, at nye digitale løsninger lever op til reglerne, så borgerne bevarer deres rettigheder (FOB 2018-1).

Desværre har Folketingets Ombudsmand i de senere år en del gange konstateret, at offentlige digitale løsninger ikke levede op til de forvaltningsretlige krav.

Manglerne ved systemerne har været mangfoldige. Problemerne har f.eks. drejet sig om mangelfuld datering af breve, mangler ved de digitale systemers evne til at fremsøge relevante sager og dermed bl.a. sikre en ensartet praksis, manglende sikring af dokumenters originale indhold og autenticitet (FOB 2015-22) og mangelfuld journalisering (FOB 2018-29).

Som i sagen om kvinden, der ville hjælpe sin mor, er det desværre også set gentagne gange, at en digital løsning ikke kunne opfylde forvaltningslovens § 8 om retten til at lade sig repræsentere og bistå af andre (se også FOB 2011 12-1, FOB 2012-5 og FOB 2016-1).

Der har tillige været eksempler på, at det valgte tekniske design af offentlig digital post indebar, at afsendermyndighedens identitet ikke altid fremgik af de henvendelser, som borgerne modtog (FOB 2015-22). I en anden sag blev borgerne ikke underrettet om myndighedens afgørelse, men måtte selv løbende gå ind i systemet og se, om myndigheden havde truffet afgørelse (FOB 2011 18-1). Endelig har der været eksempler på, at myndighederne ikke har været opmærksomme på, at det kræver lovhjælp at pålægge borgerne at kommunikere digitalt med offentlige myndigheder (FOB 2015-36).

Flere af de nævnte sager viser, hvor væsentligt det er for den enkelte borgers retssikkerhed, at digitale løsninger er indrettet i overensstemmelse med lovgivningen. Men sagerne har også en anden central lære: I næsten alle tilfælde kunne man have undgået problemerne, hvis myndigheden fra begyndelsen havde haft forvaltningsretten med i planlægningen og designet af den digitale løsning (FOB 2014-34).

Systemfejl har en høj pris

En forsvarlig udvikling af offentlige digitale løsninger forudsætter, at myndighederne fra starten skaber sig et grundigt overblik over de sagstyper og processer, som de nye løsninger skal omfatte (FOB 2014-24). Det er også nødvendigt, at man gør sig klart, hvilke sagsbehandlingsregler om partshøring og begrundelse der skal gælde i de pågældende sager.

Fuldautomatiseret sagsbehandling forudsætter herudover, at man allerede ved udviklingen af den digitale løsning kan overskue, hvilke situationer der vil opstå i praksis, og designe løsningen sådan, at den kan forholde sig til disse situationer. Det vil typisk ikke være muligt i sager, hvor der skal foretages et individuelt skøn. Nogle gange kan en digital løsning indrettes, så sager i visse situationer udtages til manuel behandling. I andre tilfælde vil man først kunne indføre en fuldautomatiseret sagsbehandling, hvis det individuelle skøn helt pilles ud af lovgivningen, og lovgrundlaget så at sige kan sættes på en matematisk formel.

Fejl kan føre til, at myndighedens (maskinens) afgørelse tilsidesættes som ugyldig. Myndigheden vil så skulle behandle sagen igen og træffe en ny afgørelse. Har borgeren lidt et økonomisk tab, kan der være grundlag for en erstatning.

Ombudsmandens fokus er på borgernes retssikkerhed. Men det er ikke kun den enkelte borgers retssikkerhed og tilliden til den offentlige forvaltning, der bringes i fare, hvis en digital løsning fejler. Det er også spild af ressourcer. Det kan nemlig være både dyrt og teknisk vanskeligt at ændre et kompliceret IT-system, når først det er oppe at køre. I en sag om manglende partsrepræsentation i SU-sager tog det mere end halvdet år at rette op efter ombudsmandens kritik (FOB 2016-1). I den tidligere nævnte sag om manglende renteberegning hos SKAT kunne systemet først sikre korrekt administration, over to år efter at det blev sat i drift.

Nogle gange er omkostningerne ved først efterfølgende at rette op så store, at man i stedet vælger at lovliggøre ulovligheden (FOB 2015-21).

Af alle disse grunde er det essentielt, at digitale løsninger fra starten designes således, at løsningerne lever op til de forvaltningsretlige krav.

Ombudsmandens rolle

I ombudsmandsinstitutionen er vi i øjeblikket i færd med at overveje, hvordan ombudsmanden bedst muligt kan medvirke til at sikre inddragelse af forvaltningsretten og borgernes retssikkerhed i takt med udviklingen af digitale løsninger.

Det er ikke en almindelig ombudsmandsrolle at medvirke til at udforme forvaltningens systemer til f.eks. journalisering og sagsbehandling. Og som allerede anført ligger ansvaret for, at systemerne overholder de forvaltningsretlige krav, altid hos myndighederne. Ombudsmanden plejer at komme ind til sidst og kontrollere, om afgørelser, som myndighederne allerede har truffet, er lovlige og rigtige. Denne rolle har mange gode grunde for sig. Men lige netop i forhold til udviklingen af digitale løsninger er vi nu i færd med at overveje, hvordan vi på dette særlige

område bedst kan bidrage til, at myndighederne i tide får gennemtænkt løsningerne ud fra en retssikkerhedsmæssig synsvinkel. Det er en svær øvelse, for ombudsmanden er ikke (og bør ikke være) et designorgan, men et kontrolorgan. Men det er også en uhyre vigtig øvelse. For rigtigt anvendt kan digitale løsninger være med til at sikre korrekte afgørelser og øge det offentliges service over for borgerne.

Min ambition er, at ombudsmandsinstitutionen bedst muligt – inden for rammerne af ombudsmandsmandatet – understøtter, at samfundet kan høste disse store potentialer, men uden at skade borgernes retssikkerhed undervejs.

Væsentlige pointer

fra Ombudsmandens Myndighedsguide, overblik #13 om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige IT-systemer

- Overholdelse af de forvaltningsretlige krav er helt centralt for borgernes retssikkerhed. Det er den enkelte myndighed, der har ansvaret for, at myndighedens IT-systemer lever op til disse krav.
- Forvaltningsretlige regler og principper gælder, uanset om sagsbehandlingen foregår manuelt eller digitalt.
- Forvaltningsretlige krav skal indtænkes fra begyndelsen ved udvikling af nye IT-systemer.
- Det er vigtigt at have et overblik over de sagstyper og sagsprocesser, som et nyt IT-system skal omfatte.
- Myndigheden skal gøre sig klart, hvilke regler der gælder for behandlingen af de sager, som IT-systemet skal håndtere.
- IT-systemet skal indrettes, så det er muligt at fremsøge relevante sager ud fra indholdsmæssige kriterier.
- Myndigheden skal sikre dokumentation af alle sagsakter – enten ved fysisk kopi eller ved en elektronisk "autentisk kopi".
- IT-systemet skal understøtte og sikre journalisering af relevante dokumenter.
- Registreringer i IT-systemet skal være klare, tilstrækkelige og retvisende.
- Man skal kunne se, fra hvilken myndighed et brev stammer.
- Breve i afgørelsessager skal som udgangspunkt enten forsynes med personlig underskrift eller udformes på en måde, der i øvrigt dels sikrer en entydig identifikation af den, som afsender brevet, og dels, at brevet er endeligt.
- Der skal i IT-systemet være sikker dokumentation for, hvornår myndigheden har afsendt et brev.
- Systemet skal understøtte overholdelsen af de retssikkerhedsgarantier for borgerne, som de forvaltningsretlige regler og principper indeholder.
- Det kan ikke kræves, at borgeren skriver elektronisk til myndigheden eller anvender en digital selvbetjeningsløsning, uden hjemmel i lovgivningen.
- En borger, der er part i en sag, skal have direkte besked (eksempelvis ved e-mail i den digitale postkasse), når myndigheden træffer afgørelse.

**Er "miljø-
oplysninger"
et trylleord?**



Kirsten Talevski
Områdechef



Kristine Holst Hedegaard
Souschef

Offentligheden har en særlig adgang til at få aktindsigt i miljøoplysninger, og en række sager hos ombudsmanden viser, at begrebet dækker bredt. Men journalister og andre bør også vide, at ordet ”miljøoplysninger” ikke altid udløser aktindsigt.

Et ministerielt notat om at flytte rejsende fra bil til tog fik en hård medfart af en fagbladsjournalist. Han skrev flere kritiske artikler om notatet. Især var han kritisk i forhold til ministeriets beregninger. På et tidspunkt klagede ministeriet til fagbladets chefredaktør, og det endte med, at journalisten søgte aktindsigt i de dokumenter, som vedrørte klagen.

Spørgsmålet var nu, hvilken lov ministeriet skulle vurdere anmodningen om aktindsigt efter.

Der er nemlig groft sagt to regelsæt om aktindsigt for personer, som ikke er parter i en sag. De fleste, der beskæftiger sig med aktindsigt, kender den nye offentlighedslov. Mindre kendt er miljøoplysningsloven. Men hvis man søger om aktindsigt i miljøoplysninger, skal myndigheden følge miljøoplysningsloven.

Miljøoplysningsloven har dermed betydning for store dele af den offentlige forvaltning. Og den kan have stor betydning for, om journalister og andre borgere får aktindsigt eller ej.

Det kan imidlertid være vanskeligt at vide, om der er tale om miljøoplysninger. Således også da journalisten søgte om aktindsigt i ministeriets dokumenter om håndteringen af hans kritik. Kunne oplysninger om en journalists kritiske skrivelser om et notat overhovedet være miljøoplysninger?

Miljøoplysninger og offentlighedsloven

Miljøoplysningsloven gennemfører en EU-regulering i dansk ret. Den bagvedliggende EU-ret betyder, at loven kan være kompliceret at anvende, og man må bl.a. inddrage praksis fra EU-Domstolen, når loven skal fortolkes.

Som udgangspunkt giver miljøoplysningsloven enhver ret til at blive gjort bekendt med miljøoplysninger. Det er dog kun et udgangspunkt. Begrænsningerne (undtagelserne) fra den gamle offentlighedslov gælder nemlig fortsat, når miljøoplysningsloven skal anvendes. Det hele kompliceres yderligere af, at undtagelserne i den gamle offentlighedslov skal fortolkes restriktivt, når der er tale om miljøoplysninger.

Miljøoplysninger og afvejningsregler

Efter miljøoplysningsloven er der to særlige afvejningsregler, man skal anvende ved behandling af en aktindsigtsanmodning:

- **Den generelle afvejningsregel:** Adgangen til at *begrænse* aktindsigt skal anvendes *restriktivt* under hensyn til samfundets interesse i, at oplysningerne offentliggøres.
- **Den konkrete afvejningsregel:** I hver enkelt sag skal de offentlige interesser, der varetages *ved at udlevere oplysninger*, afvejes over for de interesser, der varetages *ved at afslå udlevering*.

Afvejningsreglerne betyder, at de undtagelser, der følger af den gamle offentlighedslov fra 1985, skal fortolkes restriktivt. Og selv om en undtagelsesbestemmelse generelt kan anvendes til at afslå aktindsigt, kan der kun gives afslag, hvis de interesser, der varetages ved afslaget, overstiger de interesser, der varetages ved omvendt at udlevere oplysningerne.

Det følger af de såkaldte afvejningsregler i miljøoplysningsloven (se faktaboks).

Ser man bort fra de særlige regler, som direkte følger af miljøoplysningsloven, kan man overordnet sige, at spørgsmålet om aktindsigt i miljøoplysninger skal behandles efter den gamle offentlighedslov. Den gamle offentlighedslov giver på visse punkter adgang til flere oplysninger end den nye offentlighedslov, men på andre punkter til de samme oplysninger.

Den meget omtalte § 24 i den nye offentlighedslov – den såkaldte ministerbetjeningsregel – findes ikke i den gamle offentlighedslov. Det betyder, at det alt andet lige er lettere at få aktindsigt i dokumenter vedrørende den politiske beslutningsproces, når der er tale om miljøoplysninger.

Andre regler, f.eks. reglen om, at man kan undtage interne dokumenter fra retten til aktindsigt, og reglen om, at man skal udlevere (ekstrahere) faktiske oplysninger, er stort set de samme efter den gamle og den nye offentlighedslov.

Selv om miljøoplysningsloven skal anvendes, er der derfor ingen garanti for, at man kan få de ønskede oplysninger udleveret.

Fagbladsjournalistens kritik

Tilbage til sagen (FOB 2018-2) om fagbladsjournalisten, der havde skrevet kritiske artikler om ministeriets notat om at flytte rejsende fra bil til tog. Han ville gerne se ministeriets dokumenter, som vedrørte klagen over ham selv.

Ministeriet tilbageholdt fire dokumenter om sin håndtering af kritikken. Begrundelsen var, at der var tale om interne arbejdsdokumenter. Ministeriet henviste til en paragraf i den nye offentlighedslov og mente altså ikke, at oplysningerne i de fire dokumenter var miljøoplysninger. Det var ombudsmanden uenig i.

Ombudsmanden mente, at notatet, der havde karakter af et politisk debatoplæg, indeholdt miljøoplysninger. Journalistens kritik rettede sig mod den faglige holdbarhed af ministeriets notat. Journalistens deltagelse i den offentlige debat om notatet var et eksempel på "effektiv" inddragelse af offentligheden i beslutningsprocessen på miljøområdet – og det var netop et ønsket formål med reglerne fra EU-lovgivers side.

Ombudsmanden henstillede, at ministeriet genoptog sagen og traf en afgørelse efter miljøoplysningsloven. Det skete, men det betød dog ikke i den konkrete sag, at journalisten fik de ønskede oplysninger. For også efter miljøoplysningsloven kunne de interne arbejdsdokumenter undtages fra aktindsigt, og de nævnte

Miljøoplysningslovens § 3

§ 3. Ved miljøoplysninger forstås alle oplysninger, som er i myndighedens besiddelse, eller som opbevares for den, som foreligger i skriftlig form, i billed- eller lydform eller i elektronisk eller en hvilken som helst anden form, uanset hvornår oplysningerne er tilvejebragt, og som vedrører

- 1) tilstanden i miljøelementer som f.eks. luft og atmosfære, vand, jord, landskaber og naturområder, herunder vådområder, kyst- og havområder, biologisk mangfoldighed og dennes enkelte bestanddele, herunder genetisk modificerede organismer, og vekselvirkningen mellem disse elementer,
- 2) faktorer som f.eks. stoffer, energi, støj, stråling eller affald, herunder radioaktivt affald, emissioner, udledninger og andre udslip i miljøet, der påvirker eller kan påvirke de miljøelementer, som er nævnt i nr. 1,
- 3) foranstaltninger, herunder administrative foranstaltninger såsom politikker, lovgivning, planer, programmer, miljøaftaler og aktiviteter, der påvirker eller kan påvirke de enkelte miljøelementer, som er nævnt i nr. 1 og 2, og faktorer samt foranstaltninger og aktiviteter, der har til formål at beskytte disse miljøelementer,
- 4) rapporter om gennemførelse af miljølovgivningen,
- 5) rentabilitetsberegninger og andre økonomiske analyser og forudsætninger, som er anvendt i forbindelse med de foranstaltninger og aktiviteter, som er nævnt i nr. 3, og
- 6) menneskers sundheds- og sikkerhedstilstand, herunder, hvor det er relevant, forurening af fødekæden, menneskers levevilkår, kulturminde og bygningsværker, i det omfang de påvirkes af de enkelte miljøelementers tilstand, som er nævnt i nr. 1, eller via disse elementer af de i nr. 2 og 3 nævnte forhold.

afvejningsregler hjalp derfor ikke journalisten. I denne sag var "miljøoplysninger" altså ikke noget trylleord.

Noget, der "påvirker eller kan påvirke miljøet"

For at miljøoplysningsloven kan anvendes, skal der i sagens natur være tale om miljøoplysninger. Det lyder i sig selv enkelt, men nogle gange kan det – som sagen med fagbladsjournalisten også viser – være en relativt kompliceret øvelse at finde ud af, hvad der er miljøoplysninger i lovens forstand.

Definitionen af miljøoplysninger findes i § 3 i miljøoplysningsloven. Miljøoplysninger er ikke bare oplysninger, der direkte vedrører miljøet, som f.eks. oplysninger om tilstanden i jord, vand eller luft. Det er også oplysninger, som vedrører f.eks. stråling, støj og udledninger, der påvirker eller kan påvirke miljøet.

Oplysninger, som mere indirekte drejer sig om miljøet, er også omfattet. Det følger af lovens definition, at oplysninger om foranstaltninger eller aktiviteter, der påvirker eller kan påvirke miljøet, er omfattet. Det kan f.eks. være lovgivning eller planer.

Ombudsmanden har i en række sager om aktindsigt taget stilling til, om miljøoplysningsloven skulle anvendes. De vigtigste sager er udtaget som FOB-sager og offentliggjort på ombudsmandens hjemmeside. Tre konkrete eksempler:

Aktindsigt i MRSA-oplysninger

En række svinebesætninger var i en periode blevet testet for den resistente stafylokokbakterie MRSA. Nogle journalister ville gerne vide, hvilke besætninger der var testet positive. Fødevaremyndighederne afslog aktindsigt, bl.a. med den begrundelse, at det ville medføre stigmatisering af landmændene og deres familier.

Myndighederne havde behandlet sagen uden at tage stilling til, om der var tale om miljøoplysninger.

Ombudsmanden mente, at det var af stor betydning for vurderingen i sagen, om oplysningerne var miljøoplysninger. Da luften i svinestaldene ville indeholde MRSA-bakterier, hvis besætningen var smittet, mente ombudsmanden, at miljøoplysningsloven skulle anvendes, jf. § 3, nr. 1 (se faktaboks).

Ombudsmanden udtalte endvidere, at miljøoplysningsloven bygger på det principielle synspunkt, at der bør være særlig vidtgående adgang til aktindsigt for offentligheden, når det drejer sig om miljøoplysninger. Og for at der kunne gives afslag, måtte det være selve det forhold, at der blev givet aktindsigt, som ville medføre stigmatisering. Hvis problemet med stigmatisering bestod, uafhængigt af om der blev givet aktindsigt, kunne der ikke gives afslag. Fødevarestyrelsen besluttede herefter, at oplysningerne skulle udleveres. (FOB 2014-8).

Hvilke besætninger der var smittet med MRSA, kunne altså kaldes miljøoplysninger, og i denne sag havde det betydning for, om man kunne få aktindsigt.

To andre sager illustrerer omvendt, at der er grænser for, hvad "miljøoplysninger" dækker over. Også selv om praksis fra EU-Domstolen viser, at der anlægges en bred fortolkning af begrebet.

Grænser for, hvad der er miljøoplysninger

Efter at et værtshus i København havde søgt om lov til fortsat at sælge alkohol, bad en borger om aktindsigt i Bevillingsnævnets indstilling og afgørelse. Nævnet afslog med henvisning til den nye offentlighedslov.

Ombudsmanden skulle nu tage stilling til, om der var tale om miljøoplysninger. Alkoholbevillingen havde potentielt betydning for, om værtshuset kunne blive ved med at eksistere. Afgørelsen havde dermed indirekte betydning for udledningen af bl.a. støj og tobaksrøg til det omgivende miljø.

Selv om indstillingen og afgørelsen fra Bevillingsnævnet for så vidt var en "foranstaltning" (§ 3, nr. 3 – se faktaboks), mente ombudsmanden ikke, at kravet om mulig påvirkning af miljøet var opfyldt. En udtalelse fra EU-Kommissionen støttede ombudsmandens vurdering. Sagen skulle derfor afgøres efter den nye offentlighedslov. (FOB 2018-34).

I en anden sag (FOB 2020-1) havde en borger fået tilsluttet to markbaserede solcelleanlæg til elnettet via det lokale energiselskab, og han havde modtaget en slutfaktura på den samlede pris. Han ville kontrollere, om han var blevet faktureret for de faktiske omkostninger. Derfor bad han om aktindsigt i nogle underliggende leverandørfakturaer om bl.a. materialer og montørens timepriser.

Spørgsmålet var nu, om oplysningerne i disse leverandørfakturaer var miljøoplysninger. Ombudsmanden mente, at etableringen af solcelleanlæggene måtte anses for "en foranstaltning eller en aktivitet" i miljøoplysningslovens forstand. Men ombudsmanden mente ikke, at oplysningerne i de underliggende bilag var miljøoplysninger, bl.a. på grund af den mere indirekte sammenhæng mellem oplysningerne og etableringen af solcelleanlæggene. Også her støttede en udtalelse fra EU-Kommissionen ombudsmandens vurdering.

Sagerne om alkoholbevillingen og solcelleanlæggene illustrerer således, at der er grænser for, hvad der kan anses for "miljøoplysninger".

Og som sagerne ovenfor illustrerer, er "miljøoplysninger" ikke altid det "trylleord", som betyder, at man får oplysningerne. Men det kan det være.

Stigende betydning

Da den nye offentlighedslov trådte i kraft den 1. januar 2014, blev den gamle offentlighedslov samtidig ophævet. Men alligevel ikke helt. For ophævelsen havde som nævnt ovenfor ikke virkning for sager, der behandles efter miljøoplysningsloven (§ 42, stk. 4, i den nye offentlighedslov). Og i takt med at spørgsmål om miljø og klima i stigende grad kommer på den politiske dagsorden, må det antages, at miljøoplysningslovens regler (og dermed også den gamle offentlighedslov) vil få stadig større betydning.

Sag nr. 19/04405

En mor var meget imod, at hendes datter så sin far. Familieretshuset havde imidlertid truffet afgørelse om, at datteren skulle have samvær med faren igen. Afgørelsen kunne – via Familieretshuset – indbringes for familieretten. Moren havde allerede klaget over afgørelsen til Familieretshuset, men ønskede alligevel, at ombudsmanden kiggede på sagen.

Ombudsmanden skrev til moren, at ombudsmanden ikke behandler klager over afgørelser fra Familieretshuset, når de kan indbringes for familieretten.

Ombudsmanden kan ikke behandle klager over domstole – som familieretten. Ombudsmanden behandler i praksis heller ikke sager eller spørgsmål, der er under behandling ved domstolene, som forventes at blive indbragt for domstolene, eller hvor der i lovgivningen er fastsat en særlig let adgang til domstolsprøvelse.

af sager

Sag nr. 19/03436

”Vi gik stille og roligt med hunden i snor, da koen pludselig så sig gal på hunden og løb efter os. Den væltede mig omkuld og stangede mig.” Det skrev en kvinde bl.a. til ombudsmanden efter en gåtur i en kommunal skov.

Kvinden var utilfreds med, at hun ikke kunne få erstattet de udgifter, hun havde haft i forbindelse med en sygemelding efter hændelsen. Kommunens forsikringsselskab havde skrevet til hende, at kommunen ikke var erstatningsansvarlig, bl.a. fordi køerne ikke var ejet af kommunen, men af en landmand.

Ombudsmanden besluttede ikke at indlede en undersøgelse, da det var et privatretligt spørgsmål, om kommunen var erstatningsansvarlig over for kvinden, og da ombudsmanden først og fremmest beskæftiger sig med offentligretlige spørgsmål. Sagen måtte efter hans opfattelse i givet fald afgøres ved domstolene.

Ombudsmanden undersøger kun sjældent klager over afslag på erstatning.

Sag nr. 17/02913

En mand havde haft advokatudgifter til en retssag, som han havde anlagt i Frankrig mod sin tidligere arbejdsgiver. Manden mente, at han havde ret til fuldt skattefradrag for udgifterne. Skattestyrelsen og et skatte- og vurderingsankenævn fastslog imidlertid, at han kun kunne få et forholdsmæssigt fradrag. Skattemyndighederne tog udgangspunkt i dommen og mandens egne oplysninger om retssagen.

Manden klagede til ombudsmanden, som stillede skattemyndighederne nogle spørgsmål om fradraget og om dommen. I sit svar meddelte ankenævnet, at nævnet nu var indstillet på at genoptage mandens sag. Herefter afsluttede ombudsmanden sagen.

Ombudsmanden indstiller normalt sin undersøgelse, når myndighederne genoptager sagen.

Sag nr. 19/01698

En indsat i et fængsel havde skrevet til en virksomhed og søgt job, når han blev løsladt. Virksomheden henvendte sig til fængslet og frabad sig at blive kontakten af den indsatte, hvorefter fængslet gav den indsatte et påbud om ikke at kontakte potentielle arbejdsgivere.

Den indsatte klagede derefter til ombudsmanden over, at fængslet ikke svarede på hans klage over påbuddet. Det skrev ombudsmanden til fængslet og bad om at få en kopi af fængslets svar til den indsatte.

Sagen blev behandlet af det områdekontor i kriminalforsorgen, som fængslet hørte under. Områdekontoret mente ikke, at fængslet kunne bestemme, om den indsatte måtte kontakte virksomheden eller andre potentielle arbejdsgivere. Områdekontoret beklagede derfor fængslets påbud.

Der er en del sager om fængsler og arrester hos ombudsmanden. I 2019 afsluttede ombudsmanden ca. 360 sager vedrørende forholdene for indsatte i fængsler og arrester. Desuden besøgte ombudsmandens tilsynshold 18 institutioner under kriminalforsorgen.

Sag nr. 18/01700

En lokalavis skrev, at en kvinde havde fået afslag på en elscoter, som hun mente at have brug for efter en operation. Kommunens afslag var begrundet med, at der endnu ikke var taget politisk stilling til, om midlertidige hjælpemidler skulle være en del af kommunens serviceniveau.

Ombudsmanden bad kommunen udtale sig om sagen. Han pegede på, at kommunen ifølge serviceloven er forpligtet til at træffe afgørelser om midlertidige hjælpemidler ud fra en konkret og individuel vurdering.

Kommunen oplyste nu til ombudsmanden, at kvindens sag blev genoptaget, da det var en fejl, at kommunen ikke havde foretaget en konkret og individuel vurdering. Kommunen ville også ændre sin praksis og fremover tage konkret og individuel stilling til ansøgninger om midlertidige hjælpemidler.

Ombudsmanden kan beslutte at rejse sager af egen drift. Det sker bl.a. på baggrund af omtale i aviser eller andre medier.

Sag nr. 19/04649

"Hvordan kan det nogensinde være i barnets tarv?" Det spørgsmål stillede en borger ombudsmanden, efter at kommunen havde besluttet, at en dreng, som borgeren havde kendt i mange år, ikke længere skulle være i plejefamilie. Drengen skulle i stedet bo hos sin biologiske mor. Borgeren var meget uenig i kommunens beslutning og dybt bekymret for drengens trivsel fremover.

Ombudsmanden skrev til borgeren, at han sendte henvendelsen om bekymring for drengen videre til Ankestyrelsen, som fører tilsyn med og behandler klager på børneområdet. Ombudsmanden kunne imidlertid ikke oplyse borgeren nærmere om sagen, selv om borgeren kendte drengen godt. Det skyldtes, at borgeren ikke havde forældremyndigheden over drengen.

Ombudsmanden modtager hvert år flere henvendelser fra borgere, der er bekymrede for børns trivsel – det kan f.eks. være tidligere plejeforældre. Hvis borgeren ikke har forældremyndigheden over barnet, er han eller hun ikke part i barnets sag i juridisk forstand og har derfor ikke adgang til at blive orienteret om, hvad der sker i sagen.

Sag nr. 18/02679 og 19/01918

En borger ønskede aktindsigt i et mødereferat udarbejdet af Finanstilsynet, men Finanstilsynet oplyste til ombudsmanden, at der ikke fandtes noget referat. Ombudsmanden afviste derfor at undersøge borgerens klage nærmere.

Senere skrev Finanstilsynet til ombudsmanden, at man nu havde fundet nogle håndskrevne noter fra mødet i et fysisk arkiv, og at man havde udleveret noterne og beklaget over for borgeren. Det fik ombudsmanden til at bede Finanstilsynet om at redegøre for, hvorfor der ikke tidligere var blevet søgt i det fysiske arkiv, og hvordan man ville sikre, at en tilsvarende situation ikke kunne opstå igen. Efter at have modtaget Finanstilsynets redegørelse svarede ombudsmanden, at forløbet ikke havde været tilfredsstillende.

Ombudsmanden behandler klager på grundlag af en sags skriftlige materiale og er således afhængig af, at de oplysninger, som han modtager fra myndighederne, er korrekte og fyldestgørende. Myndighederne har derfor pligt til at udlevere de oplysninger og dokumenter, som ombudsmanden beder om.

Sag nr. 18/05566

En mor klagede over, at hendes søn var blevet smidt ud af sit skoleforløb på et erhvervsuddannelsescenter. Moren skrev til ombudsmanden, at hendes søn uden varsel havde fået tilsendt en udmeldelsesblanket og efterfølgende blev afvist, da han mødte op på skolen. Moren skrev også, at skolen ikke ringede tilbage og ikke tog dem seriøst.

Ombudsmanden kunne ikke hjælpe med klagen over erhvervsuddannelsescenteret. Det var nemlig ikke en offentlig myndighed og heller ikke en af de private institutioner, som er omfattet af ombudsmandens virksomhed.

Ombudsmanden kan kun behandle klager over offentlige forvaltningsmyndigheder og visse private institutioner. Nogle gange kræver det en nærmere undersøgelse af fastslå, om en institution er omfattet af ombudsmandens virksomhed.

Sag nr. 19/00029

En tandlæge havde fået frataget "retten til selvstændigt virke", så han kun måtte arbejde under supervision af en anden tandlæge. Afgørelsen havde virkning i to år; derefter kunne tandlægen igen arbejde selvstændigt, medmindre Styrelsen for Patientsikkerhed inden da havde valgt at anlægge retssag.

To et halvt år senere fremgik afgørelsen stadig af autorisationsregisteret, selv om den retssag, som styrelsen havde anlagt, var blevet opgivet igen. Tandlægen klagede til ombudsmanden, som bad styrelsen forklare tandlægen, hvorfor afgørelsen ikke var blevet fjernet fra registeret. Styrelsen fjernede derefter afgørelsen og beklagede, at det ikke var sket, da retssagen blev opgivet.

Nogle gange kan en henvendelse fra ombudsmanden til myndigheden løse borgerens problem.

Sag nr. 19/00717

"Ingen kan mere følge med i, hvornår en bus kører, hvis de ikke undersøger det hver gang med en app på DOTs hjemmeside. Og det gør rigtig mange mennesker ikke."

Sådan skrev en ældre borger til ombudsmanden. Hun var utilfreds med, at et trafikselskab havde afskaffet de trykte buskøreplaner og oversigterne på busstoppestederne. Trafikselskabet henviste til, at man kunne finde oplysningerne digitalt via sin mobiltelefon.

Kvinden skrev til ombudsmanden, at hun allerede havde klaget til Trafikstyrelsen, to kommuner i Københavnsområdet og DOT (Din Offentlige Transport), som trafikselskabet var en del af.

Efter at have modtaget klagen kunne ombudsmanden konstatere, at trafikselskabets bestyrelse havde besluttet at genopsætte ruteplanerne på alle 14.500 stoppesteder, fordi mange borgere havde fået svært ved at orientere sig om bussernes rute mv.

På den baggrund gik ombudsmanden ikke videre med sagen.

Når ombudsmanden har modtaget en klage, bestemmer han selv, om han vil undersøge sagen nærmere. Hvis det viser sig, at borgerens problem i mellemtiden er blevet løst, afslutter han ofte sagen uden nærmere undersøgelse.

Sag nr. 19/00801

En journalist skrev til ombudsmanden, at hendes sag om aktindsigt trak i langdrag hos Erhvervsstyrelsen. Journalisten spurgte, om hun kunne klage til ombudsmanden eller skulle gå til en anden instans først. En medarbejder hos ombudsmanden besvarede klagen ved at ringe til journalisten og oplyse om reglerne i offentlighedsloven for at klage over sagsbehandlingstiden i en aktindsigtssag. Journalisten ville nu sende en klage til Erhvervsstyrelsen og afvente svar, inden hun eventuelt klagede til ombudsmanden. Efter aftale med journalisten sendte ombudsmanden ikke et skriftligt svar på hendes henvendelse.


Det sker jævnligt, at en skriftlig henvendelse til ombudsmanden besvares med en telefonopringning.

Sag nr. 19/00893

En mand havde fået afslag på at afsone med fodlænke i egen bolig, fordi han i et tidligere tilfælde ikke var mødt op, da han skulle afgive en urinprøve. Kriminalforsorgen vurderede derfor, at manden ville have problemer med at overholde betingelsen om ikke at misbruge euforiserende stoffer.

Mandens søster skrev til ombudsmanden, at hendes bror ikke var mødt op til kontrol på grund af helbredsmæssige forhold. Ombudsmanden lagde vægt på, at kriminalforsorgen havde vurderet, om det var sandsynligt, at hendes bror kunne overholde betingelserne for at afsone med fodlænke. Ombudsmanden mente ikke, at han kunne vurdere spørgsmålet bedre end kriminalforsorgen. Han skrev derfor til søsteren, at han ikke gik videre med sagen.

Ombudsmanden kan normalt ikke fuldt ud efterprøve det skøn, som myndighederne har foretaget, medmindre der er særlige omstændigheder.



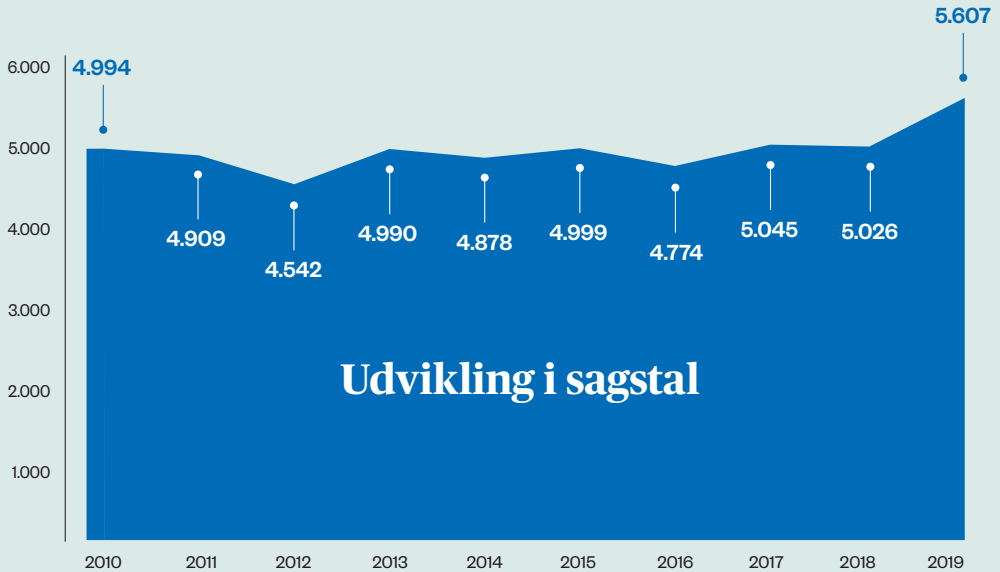
Om sagerne

Sager oprettet i 2019¹

5.607

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

5.368 — klagesager
163 — egen drift-undersøgelser
76 — 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 en anden 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. bede myndigheden om at træffe en ny afgørelse.

Hvad blev der klaget over?

Aktindsigt efter offentlighedsloven mv.

Klagerne drejer sig primært om, at myndighederne har afvist at give aktindsigt i oplysninger og dokumenter. En stor del af klagerne er rettet mod centraladministrationen. Cirka halvdelen af klagerne i 2019 var fra journalister.

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 om skoleforhold. F.eks. klagede en mor over, at hendes søn var blevet bortvist fra en kommunal folkeskole i en uge.

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, utilfredshed med en madras eller utryghed i forhold til andre beboere. Der er også enkelte, som klager over, at personalet taler grimt til dem.

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 byggelovgivning. I 2019 har der i øvrigt været mange klager over lange sagsbehandlingstider

hos myndigheder, der behandler klager over kommunale afgørelser på miljø- og byggeområdet.

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. F.eks. klagede en skolelærer over, at han fra den ene dag til den anden blev forflyttet til en anden skole. 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 ejendomsvurderinger, skønsmæssige ansættelser af skat eller for lang sagsbehandlingstid. F.eks. klagede en mand over, at han efter fem år stadig ikke havde fået svar på en klage til Skatteankestyrelsen.

Sociale forhold

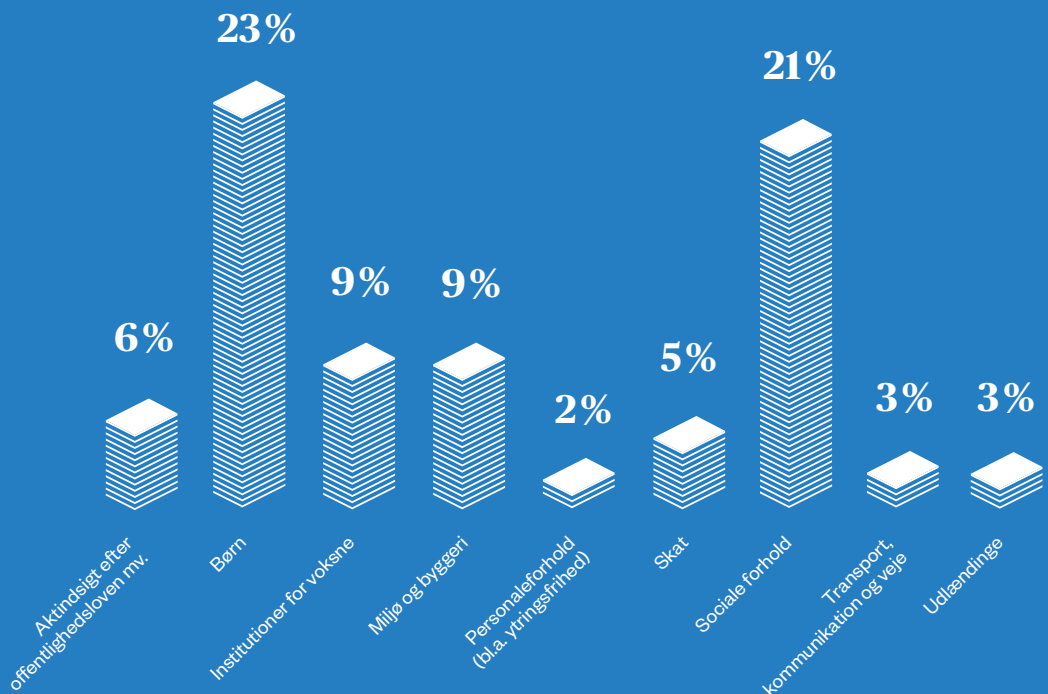
Klager over sociale forhold fylder meget hos ombudsmanden. Klagerne vedrører sociale ydelser – både penge- og serviceydelser. De fleste klager vedrører kommuner, Udbetaling Danmark eller Ankestyrelsen og omfatter bl.a. pension, hjemmehjælp, kontanthjælp, ledsageordninger og hjælpemidler. F.eks. klagede en kvinde med delvis lammelse over, at hun havde fået afslag på støtte til en handicapbil.

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, licensopkrævninger og eksempelvis Radio- og tv-nævnet. Sidstnævnte blev mål for en hel del klager, da nævnet besluttede at give sendertiladelse til en anden kanal end Radio24syv i det forgangne år.

Udlændinge

Selv om disse sager fylder meget i medierne, udgør de kun 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. F.eks. klagede en dansk mand over, at hans ægtefælles niece havde fået afslag på visum, med henvisning til at hun kom fra et land, hvis borgere udgjorde "en høj grad af risiko for ulovlig indvandring".



Udvalgte sagsområder i procent af alle indkomne klager til ombudsmanden i 2019



Egen drift- under- søgelse

Hvad: Kernefunktionen for en ombudsmand er at behandle klager fra borgerne. Men det har også høj prioritet for ombudsmanden at indlede undersøgelser af egen drift.

Hvorfor: Formålet med at prioritere egen drift-undersøgelser er at finde systemfejl – det vil sige fejl, som går igen – hos myndighederne og dermed hjælpe en stor gruppe borgere på én gang. Undersøgelser af denne karakter kan således give stor gennemslagskraft i forhold til myndighedernes sagsbehandling.

Desuden prioriteres det ikke kun at behandle sager, hvor der allerede er begået fejl – men også at forebygge, at fejl overhovedet bliver begået.

Hvorfra: Konkrete klagesager eller tilsynsbesøg kan give mistanke om systemfejl og dermed være afsættet for en egen drift-undersøgelse. Når ombudsmanden behandler konkrete sager, er fokus således bl.a. på problemer, der rækker ud over den enkelte sag.

Nogle gange indleder ombudsmanden også egen drift-undersøgelser efter at have fulgt en sag i medierne. Ombudsmanden følger både lokale og landsdækkende medier.

Eksterne aktører kan desuden være en nyttig kilde til viden om systemfejl. Det kan f.eks. være fagudvalg for advokater og revisorer.

Hvordan: I generelle egen drift-undersøgelser løftes konkrete problemer op på et mere overordnet plan, f.eks. ved at ombudsmanden beder myndigheden om at redegøre for sin praksis på et område. Ved undersøgelser, der bygger på en gennemgang af en række konkrete sager, er det tilsvarende ikke den enkelte sag, der er afgørende, men den fælles problemstilling.

Undersøgelser af egen drift har typisk et fremadrettet fokus, ved at der peges på løsninger, og ved at myndigheden vejledes om, hvordan der kan rettes op.

Udvalgte egen drift-undersøgelser

Ytringsfrihed i Aabenraa Kommune

I efteråret 2017 stødte ombudsmanden på flere omtaler i medierne om, at medarbejdere ved Aabenraa Kommune var blevet indkaldt til samtaler. Medarbejderne havde i forskellige sammenhænge ytret sig kritisk om kommunen.

En sundhedsplejerske havde f.eks. skrevet et læserbrev om besparelser i sundhedsplejen:

”Kære politiker

Hvordan mener du, at jeg som sundhedsplejerske kan blive ved med at gøre en vigtig forskel i børnefamilierne, hvis ikke der tilføres ressourcer, der passer til vores aktuelle situation; (...)”

Ombudsmanden samlede de fem sager i én generel egen drift-undersøgelse for at kunne opfange eventuelle gennemgående fejl. Han afsluttede sagen med kritik af Aabenraa Kommune og udtalte bl.a.:

”Ledelsen må gerne reagere, når en ansat har fremsat kritik offentligt. Men det skal ske med et sagligt formål og på en saglig måde. Samtalerne i denne sag er ikke foregået i respekt for de pågældende medarbejderes ytringsfrihed.”

(FOB 2019-2)

Digital selvbetjeningsløsning i Haderslev Kommune

En kvinde fra Haderslev havde forgæves forsøgt at bruge kommunens digitale selvbetjeningsløsning til at søge om ortopædiske sko til sin mor. Systemet gav dog ikke kvinden

mulighed for at søge som partsrepræsentant (på vegne af sin mor). Der var heller ingen oplysninger om, hvordan hun kunne ansøge som partsrepræsentant på en anden måde.

Efter at have fået en klage fra kvinden indledte ombudsmanden en generel undersøgelse af kommunens digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger om hjælpemidler, forbrugsgoder og boligindretning.

Ombudsmanden stødte på flere fejl. Han konkluderede bl.a., at det var uheldigt, at det ikke fremgik udtrykkeligt, at det kun er obligatorisk at bruge den digitale selvbetjeningsløsning ved ansøgninger om hjælpemidler (f.eks. ortopædiske sko), men ikke, når det drejer sig om f.eks. forbrugsgoder og boligindretning.

Undersøgelsen af Haderslev Kommunes selvbetjeningsløsning afslørede dog også mere generelle problemer med indholdet af og koordinering af vejledningen på borger.dk, der er borgernes samlede digitale indgang til det offentlige.

Derfor indledte ombudsmanden en ny generel undersøgelse, denne gang over for Digitaliseringsstyrelsen. Styrelsen tilkendegav, at den ville forbedre borger.dk på en række punkter.

Digitaliseringsstyrelsen ville også øge indsatsen i forhold til at informere myndighederne om deres ansvar for specifikke sider og selvbetjeningsløsninger på borger.dk.

(FOB 2019-11 og 2019-22)

Gennemgang af 300 svar fra kundecenter

Skattestyrelsens Kundecenter svarer på et stort antal henvendelser fra borgere hver eneste dag. Både telefonisk og skriftligt. Derfor spiller Kundecenteret en væsentlig rolle for borgernes tillid til skattemyndighederne. Ombudsmanden bad om at se 300 henvendelser i kronologisk rækkefølge, begyndende fra en tilfældig dag, for at vurdere vejledningen.

Konklusionen var positiv: "Gennemgangen af de 300 sagsforløb har overordnet givet mig indtryk af, at Kundecenteret giver borgerne og virksomhederne hurtige, klare og letforståelige svar på deres henvendelser. Svarene er generelt formuleret venligt og imødekommende," lød det i ombudsmandens undersøgelse.

Ombudsmanden bemærkede dog, at nogle svar fra Kundecenteret gav indtryk af at være en afgrøelse, og ikke vejledning. Problemet i den situation er bl.a., at man ikke nødvendigvis kan indrette sig efter svaret. (Se artikel side 8-14).

(FOB 2019-25)

Da SKATs IT-system ikke kunne opkræve renter

Tilbage i 2013 blev IT-systemet Én Skattekonto sat i drift. Var der minus på en virksomheds konto i systemet, skulle der betales rente. Men SKATs nye IT-system havde fra starten den fejl ikke at kunne opkræve renter hos virksomhederne. Først efter mere end to år virkede rentefunktionen fuldt ud.

Efter at have fået en klage fra en virksomhed i 2017 begyndte ombudsmanden at grave i sagen. I egen drift-undersøgelser er fokus ofte fremadrettet. Ombudsmanden fokuserede derfor på, hvordan SKAT havde håndteret fejlen, og hvad myndighederne kan lære af forløbet.

Svaret fra ombudsmanden var, at SKAT var alt for sen til at vejlede virksomhederne om problemet. Som ombudsmanden udtalte, da undersøgelsen blev offentliggjort: "(...) sagen er også en påmindelse om, at hvis den slags fejl alligevel sker, har myndighederne et særligt ansvar for at informere berørte borgere og virksomheder om konsekvenserne for dem."

Undersøgelsen afdækkede tvivl om grundlaget for at efteropkræve de renter, der ikke var tilskrevet i perioden, hvor rentefunktionen ikke virkede. Men ombudsmanden pegede på, at gældende ret var usikker på dette punkt, og han mente derfor, at dette spørgsmål burde afklares af domstolene.

(FOB 2019-17)

Udvalgte ombudsmands- udtalelser

Ombudsmanden offentliggør løbende udvalgte udtalelser på ombudsmanden.dk og i ombudsmandens database i Retsinformation (retsinfo.dk). Offentliggjorte udtalelser fra 2019 kan ses på de følgende sider. Udtalelserne er anført under de ministerområder mv., hvor kompetencen i sagerne lå ved årets udgang.

Beskæftigelsesministeriet

2019-26. Ligebehandlingsnævnet kunne ikke ud fra hensyn til erhvervsmæssige interesser afslå en journalists anmodning om aktindsigt i navnet på et rejsebureau, der havde overtrådt lov om etnisk ligebehandling.

Børne- og Undervisningsministeriet

Ingen udtalelser på Børne- og Undervisningsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2019.

Erhvervsministeriet

Ingen udtalelser på Erhvervsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2019.

Finansministeriet

2019-8. Ombudsmanden henstillede til Finansministeriet at træffe en ny afgørelse vedrørende undtagelse af oplysninger i korrespondance om solceller fra aktindsigt: Visse oplysninger kunne ikke undtages efter § 13, stk. 1, nr. 6, i offentlighedsloven fra 1985, jf. miljøoplysningsloven, med den begrundelse, ministeriet havde anført.

2019-20. Efter ombudsmandens henstilling i sagen FOB 2019-8 om undtagelse af oplysninger i korrespondance om solceller fra aktindsigt traf ministeriet en ny afgørelse. Ombudsmanden kunne ikke kritisere den nye afgørelse om fortsat at undtage en række oplysninger.

2019-22. Tilstrækkelig, tydelig og sammenhængende vejledning om digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk forudsætter klarhed over de forskellige myndigheders ansvarsområder på tværs af portalens sider og en overordnet koordinering af oplysningerne.

2019-28. Oplysninger i et notat om en klima- og luftpakke om myndighedens egne forudsigelser, som var behæftet med stor usikkerhed, skulle ikke udleveres. Tidligere ombudsmandspraksis vedrørende ekstrahering kunne ikke fuldt ud opretholdes.

Forsvarsministeriet

Ingen udtalelser på Forsvarsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2019.

Justitsministeriet

2019-3. Brug af solohistorie og pressebetjening i øvrigt i en sag om opløsning af en bande-gruppering som forening var i strid med principper om lighed og saglighed. Orientering af medier før bande-grupperingens advokat var klart i strid med god forvaltnings-sik.

2019-4. Ombudsmanden kunne ikke kritisere, at politiet under visse betingelser anvender magt for at begrænse råb og skrig under tvangsudsendelser. Ombudsmanden henstillede dog til politiet, at disse betingelser fremgik af politiets interne retningslinjer.

2019-6. Ombudsmanden havde ikke grundlag for at tilsidesætte Rigspolitiets vurdering af, at danske betjente under en tvangsudsendelse af udlændinge – af bl.a. sikkerhedshensyn – ikke havde pligt til at gribe ind over for en lokal politichef.

2019-19. Ombudsmanden mente, at Justitsministeriet havde afgrænset en journalists anmodning om aktindsigt for snævert. Det ville have været naturligt og relevant at vejlede ham om, at ministeriet var i besiddelse af rapportmateriale fra en arbejdsgruppe.

2019-23. Under en tvangsudsendelse blev en udlændings hænder fikseret. Der var ikke tilstrækkelig dokumentation for, at politiet havde foretaget en konkret og individuel vurdering, der godtgjorde, at fikseringerne var nødvendige og proportionale.

2019-30. Justitsministeriets korrespondance med Undersøgelseskommissionen om SKAT kunne ikke undtages fra aktindsigt efter offentlighedslovens § 27, nr. 3, om sekretariatsbistand.

Kirkeministeriet

Ingen udtalelser på Kirkeministeriets sagsområde er offentliggjort i 2019.

Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet

Ingen udtalelser på Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2019.

Kulturministeriet

2019-7. Afslag på aktindsigt i brevveksling med kongehuset om kronprinsens deltagelse i IOC-møde kunne ikke kritiseres. Ikke muligt at beskytte medlemmer af kongehuset mod debat om, hvorvidt de handler inden for det "frirum", de har til at agere som privatpersoner.

Miljø- og Fødevarerministeriet

Ingen udtalelser på Miljø- og Fødevarerministeriets sagsområde er offentliggjort i 2019.

Skatteministeriet

2019-1. Der var ikke hjemmel til at afgive bindende svar i en sag, hvor dispositionen allerede var foretaget, og hvor der var blevet spurgt til den skattemæssige virkning for andre end spørgeren.

2019-16. Ombudsmanden fandt det beklageligt, at SKAT i en sag om delvis eftergivelse af gæld havde betinget retsvirkningerne af afgørelsen af, at borgeren accepterede et "tilbud" fra SKAT inden for en nærmere bestemt tidsfrist.

2019-17. SKAT vejledte ikke berørte virksomheder tilstrækkeligt og retvisende om en fejl vedrørende renteberegning i IT-systemet Æn Skattekonto. Der var tvivl om, hvorvidt grundlaget for efteropkrævning af renter var korrekt.

2019-25. Ombudsmanden undersøgte 300 sagsforløb, hvor Skattestyrelsens Kundecenter skriftligt havde vejledt borgere og virksomheder, som havde henvendt sig med spørgsmål inden for Skatteforvaltningens område.

2019-33. Efter at have undersøgt en konkret sag vedrørende Panama Papers konkluderede ombudsmanden, at SKAT ikke havde fulgt reglerne i retssikkerhedslovens § 10 (forbud mod selvinkriminering), da der blev indhentet oplysninger til sagen.

2019-34. Toldstyrelsens afgørelseskompetence på toldområdet ved internethandel er ikke uddelegeret til transportørerne. Afgørelser om told mv. truffet udelukkende på baggrund af toldangivers oplysninger i Importsystemet skal ikke ledsages af en klagevejledning.

Social- og Indenrigsministeriet

2019-9. Ombudsmanden var enig med Finansieringsudvalget og Økonomi- og Indenrigsministeriet i, at dokumenter om kommunal udligning indgik i en sag om lovgivning. Han kunne derfor ikke kritisere, at en journalist havde fået afslag på aktindsigt i dokumenterne.

2019-29. Ombudsmanden kunne ikke kritisere, at Ankestyrelsen under behandlingen af en sag om en anonym underretning om bekymring for to børn partshørte børnene. Fremgangsmåden ved parts-høringen havde dog ikke gjort det tilstrækkelig klart for børnene, hvad sagen drejede sig om, og hvad de skulle forholde sig til, og havde ikke været hensigtsmæssig eller hensynsfuld.

2019-32. Ikke grundlag for at tilsidesætte Ankestyrelsens vurdering af, at en a-kasse ikke kunne pålægges at foretage realudligning trods mangelfuld vejledning om skattefri præmie. Et sådant pålæg ville reelt have karakter af et pålæg om at betale erstatning.

Statsministeriet

2019-12. Dokumenter om projektet om anlæg af øen Lynetteholmen indgik i en sag om lovgivning. Ombudsmanden kunne derfor ikke kritisere, at en journalist havde fået afslag på aktindsigt i dokumenterne.

Sundheds- og Ældreministeriet

Ingen udtalelser på Sundheds- og Ældreministeriets sagsområde er offentliggjort i 2019.

Transport- og Boligministeriet

2019-21. Ombudsmanden kunne ikke kritisere Transport-, Bygnings- og Boligministeriets vurdering af, at en række oplysninger i et notat om strategi for håndtering af Togfonden 2017 kunne undtages fra aktindsigt.

Uddannelses- og Forskningsministeriet

Ingen udtalelser på Uddannelses- og Forskningsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2019.

Udenrigsministeriet

Ingen udtalelser på Udenrigsministeriets sagsområde er offentliggjort i 2019.

Udlændinge- og Integrationsministeriet

2019-5. Det var bekymrende, at en mail, der var relevant for ombudsmandens undersøgelse, først blev fundet, da ombudsmanden havde afsluttet sagen. Det var endvidere en klar fejl, at mailen ikke blev sendt til ombudsmanden, da den blev fundet.

2019-10. Ombudsmanden udtalte kritik af Udlændinge- og Integrationsministeriets sagsbehandlingstid på mere end to år og to måneder i en sag om helbredsbeholdet humanitært ophold.

2019-14. For lang sagsbehandlingstid i en aktindsigtssag på grund af myndighedens valg af en bestemt fremgangsmåde ved gennemførelse af ekstrahering kan ikke begrundes, med henvisning til at offentlighedslovens § 28 giver myndigheder en vis valgfrihed.

2019-15. Ombudsmanden kritiserede ikke Udlændinge- og Integrationsministeriets identifikation af sager og eftersøgning af personer, der var berørt af en dom fra Den Europæiske Menneskerettighedsdomstol, som ministeriet for sent indrettede sig efter.

2019-24. Ombudsmanden fandt ikke, at offentlighedslovens § 32, stk. 2, om udenrigspolitiske interesser kan anvendes til at varetage hensyn til beskyttelse af en interesse i en juridisk proces, uanset at processen foregår ved et internationalt klageorgan.

Kommunale og regionale myndigheder mv.

2019-2. Medarbejdere i en kommune blev indkaldt til samtaler med ledelsen efter kritiske ytringer i medierne. Ombudsmanden udtalte, at samtalerne ikke foregik i respekt for – og med anerkendelse af – medarbejdernes ytringsfrihed.

2019-11. Vejledningen om en kommunes digitale selvbetjeningsløsning for ansøgninger efter service-loven var mangelfuld, bl.a. i forhold til i hvilket omfang løsningen var obligatorisk, og i forhold til muligheden for partsrepræsentation.

2019-13. En borgmester burde ikke have taget imod et firmas tilbud om udlån af et lokale til borgmesteren, da hun skulle fejre en privat begivenhed. Udlånet måtte betragtes som en gave, og det medførte, at borgmesteren blev inhabil i forhold til firmaet.

2019-18. Et kritisk Facebook-opslag om en leders tale lå inden for en kommunalt ansats ytringsfrihed og kunne derfor ikke føre til en tjenstlig påtale. Ombudsmanden havde dog forståelse for, at kommunen fandt anledning til at tage til genmæle over for opslaget.

2019-27. En lærers Facebook-kommentar om, at skoleledelsen "overvåger og forfølger folk", overskred efter en samlet vurdering ikke grænserne for offentligt ansattes ytringsfrihed.

2019-31. Ombudsmanden mente ikke, at en kommune kunne annullere en aftale om at ansætte en pædagogstuderende i praktik ud fra synspunkter om urigtige forudsætninger.

Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence

Ingen udtalelser er offentliggjort i 2019.

Nyheder offentliggjort på ombuds- mandens hjemmeside i 2019

4.106 abonnerede pr. 31. december 2019 på nyheder fra Folketingets Ombudsmand. Man kan tilmelde sig ombudsmandens nyhedsbrev på ombudsmanden.dk/nyhedsbrev/

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

Denne oversigt indeholder uddrag af ombudsmandens nyheder; derudover er der medtaget uddrag af en enkelt pressemeddelelse. En pressemeddelelse er mere faktuel og handler typisk om processer i større sager. Pressemeddelelser offentliggøres på hjemmesiden og distribueres via Twitter, men udsendes ikke med nyhedsbrev som nyheder. Ombudsmanden udsendte fire pressemeddelelser i 2019.

3. januar

Målrettet indsats har på kort tid nedbragt bekymrende sagsbehandlingstider i Udlændinge- og Integrationsministeriet

For nylig udtalte ombudsmanden "alvorlig bekymring" over Udlændinge- og Integrationsministeriets sagsbehandlingstider i aktindsigtssager. Ministeriet har i forlængelse heraf underrettet ombudsmanden om en målrettet indsats på området.

En frisk opgørelse fra ministeriet viser, at en særlig taskforce de seneste måneder har nedbragt antallet af verserende aktindsigtssager markant.

4. januar

Ombudsmanden opfordrer kriminalforsorgen til øget opmærksomhed ved brug af peberspray

I 2017 blev peberspray 125 gange brugt som magtmiddel mod indsatte i landets fængsler og arrester. Det er næsten dobbelt så mange gange som året før. Nu opfordrer ombudsmanden kriminalforsorgen til at overveje, om der er behov for yderligere tiltag for at sikre, at reglerne følges, når der bruges peberspray.

8. januar

Udrejsecenter Sjælsmark: Nye tal om børnenes opholdstid ændrer ikke ombudsmandens vurdering

Ombudsmanden afgav den 20. december 2018 en redegørelse om børns forhold i Udrejsecenter Sjælsmark.

Efter at det nu er kommet frem, at nogle børn i Udrejsecenter Sjælsmark har boet længere tid i centeret end anført i redegørelsen, har ombudsmanden meddelt myndighederne, at de nu foreliggende oplysninger ikke ændrer hans vurdering af de generelle forhold for børn i udrejsecenteret.

Ombudsmanden konkluderede i redegørelsen den 20. december 2018, at børn i Udrejsecenter Sjælsmark – generelt set – må siges at leve under svære forhold.

9. januar

Konference: Whistleblowing og meddeleret for offentligt ansatte – gældende ret, status og dilemmaer

Hvad er whistleblowing og meddeleret? Hvilke regler gælder? Er whistleblowere godt nok beskyttet? Hvad er dilemmaerne?

Det er nogle af de centrale spørgsmål, når Folketingets Ombudsmand og Folketingets Retsudvalg i fællesskab inviterer til konference. Spørgsmålene vil blive belyst fra juridiske, sociologiske og retspolitiske synsvinkler.

16. januar

Hjemløs endte med at få kontanthjælp i stedet for integrationsydelse

For at få kontanthjælp skal man kunne dokumentere, at man har boet i Danmark i syv ud af de seneste otte år. Det kunne en hjemløs mand ikke ifølge myndighederne, og derfor blev han i stedet sat ned på den lavere integrationsydelse.

Efter at ombudsmanden havde undersøgt sagen, fik den hjemløse mand kontanthjælp.

22. januar

Samtaler med ansatte i Aabenraa Kommune foregik ikke i respekt for deres ytringsfrihed

Nogle medarbejdere i Aabenraa Kommune blev indkaldt til samtaler med ledelsen, fordi de havde ytret sig offentligt. Ombudsmanden har undersøgt sagerne og konkluderer, at samtalerne ikke foregik i respekt for – og med anerkendelse af – medarbejdernes ytringsfrihed.

23. januar

Større klarhed over bæltefiksering af børn og unge i psykiatrien

Et barn eller en ung, der er indlagt på en psykiatrisk afdeling, kan blive bæltefikseret. Når det sker, er det vigtigt, at der gælder klare regler, og at bæltefikseringen bliver dokumenteret korrekt. Derfor er ombudsmanden tilfreds med nye tiltag, der skal skabe større klarhed på området.

24. januar

Ansatte var berettiget til at give pressen internt dokument om borgmesters bryllupsreception

I en udtalelse til Folketingets Ombudsmand har Københavns Kommune tilkendegivet, at det hverken var ulovligt eller uacceptabelt, hvis det var en af kommunens ansatte, der gav pressen et internt arbejdsdokument om den daværende beskæftigelses- og integrationsborgmesters bryllupsreception på Københavns Rådhus i august 2017.

På baggrund af Københavns Kommunes svar har ombudsmanden besluttet ikke at foretage sig mere i sagen, som har givet kommunen anledning til et skærpet fokus på de ansattes meddelelser.

29. januar

Meget kritisabel fremgangsmåde ved offentliggørelse af sag mod bandegruppering

I juni 2018 offentliggjorde Justitsministeriet en beslutning om efter grundlovens § 78 at rejse en sag ved domstolene om opløsning af en bandegruppering. Ombudsmanden har undersøgt forløbet og kalder Justitsministeriets fremgangsmåde meget kritisabel. Han konkluderer bl.a., at ministeriet tilsidesatte generelle principper om lighed og saglighed – og hensyn til korrekt behandling af advokaten for bandegrupperingen – til fordel for opmærksomhed i medierne.

7. februar

Adskilt indkvartering af mindreårige gifte eller samlevende asylansøgere – spørgsmål om nye oplysninger

Folketingets Ombudsmand afgav i marts 2017 endelig redegørelse i sagen om adskilt indkvartering af mindreårige gifte eller samlevende asylansøgere. Ombudsmanden fandt, at udlændinge-, integrations- og boligministerens instruks af 10. februar 2016 til Udlændingestyrelsen efter sit indhold var ulovlig, og at ministeriets fremgangsmåde i sagen var særdeles kritisabel.

Dagbladet Information omtaler i dag en intern udveksling af e-mails i Udlændingestyrelsen, samme dag som instruksen blev udsendt.

I den anledning kan det oplyses, at Information den 30. januar 2019 sendte ombudsmandsinstitutionen de nævnte oplysninger.

Det har medført, at ombudsmanden den 1. februar 2019 har rettet henvendelse til Udlændinge- og Integrationsministeriet.

4. marts

Kritik af lang sagsbehandling i sag om humanitær opholdstilladelse

To år og to måneder måtte en alvorligt syg udlænding fra Sierra Leone afvente besked på, om han kunne få humanitær opholdstilladelse. Det er kritisabelt lang tid, udtaler ombudsmanden efter at have set på sagen. Han kritiserer bl.a., at sagen lå stille i Udlændinge- og Integrationsministeriet i tre perioder på sammenlagt næsten et år og fire måneder.

7. marts**Omstridt e-mail ændrer ikke ombudsmandens tidligere konklusion i sag om adskilt indkvartering af mindreårige gifte eller samlevende asylansøgere**

En e-mail af 10. februar 2016 fra den daværende direktør i Udlændingestyrelsen til andre ansatte i styrelsen har de seneste uger givet anledning til offentlig diskussion.

Folketingets Ombudsmand har i dag meddelt Udlændinge- og Integrationsministeriet, at den nævnte e-mail efter en samlet vurdering ikke giver ham anledning til at foretage sig mere i sagen, og at han derfor kan henholde sig til sin tidligere redegørelse af 23. marts 2017.

18. marts**Ombudsmanden undersøger brugen af strafcelle i fængsler og arrester**

I 2019 vil Ombudsmandens Tilsynsafdeling have særlig fokus på den form for isolationsfængsling, der kaldes strafcelle.

Strafcelle anvendes i stigende grad som sanktion over for indsatte, der overtræder regler i fængsler og arresthuse. I 2015 blev ubetinget strafcelle brugt i 2.579 tilfælde og i 2018 i 4.752 tilfælde.

Danmark er flere gange blevet kritiseret af FN og Europarådet for langvarig brug af strafcelle.

19. marts**Kulturministeriet kunne tilbageholde oplysninger om kronprinsen og IOC**

En journalist bad om aktindsigt i brevveksling mellem Kulturministeriet og kongehuset vedrørende kronprinsens deltagelse i et møde i Den Internationale Olympiske Komité (IOC) om Ruslands ret til at deltage i OL i Rio i 2016. IOC er en privat organisation, og kronprinsen deltog i sin personlige egenskab.

Ombudsmanden konkluderer, at Kulturministeriet – efter en konkret vurdering – kunne give journalisten afslag på aktindsigt i hovedparten af brevvekslingen.

20. marts**Ny praksis for tabt arbejdsfortjeneste til selvstændigt erhvervsdrivende**

En professionel komponist og producer, der måtte passe sin alvorligt syge nyfødte datter i hjemmet, fik i 2013 udmålt 83 kr. om dagen i tabt arbejdsfortjeneste.

Efter at ombudsmanden har iværksat en undersøgelse og bedt Ankestyrelsen om at svare på en række spørgsmål, har Ankestyrelsen ændret sin afgørelse, og komponisten har nu udsigt til at få udbetalt et langt højere beløb for 2013 og frem.

21. marts**Kriminalforsorgen indskærper regler om brug af peberspray**

I lyset af en konkret sag opfordrede ombudsmanden for nylig kriminalforsorgen til at overveje, om der er behov for yderligere tiltag for at sikre, at reglerne følges, når der bruges peberspray over for de indsatte i landets fængsler og arrester. Ombudsmanden pegede i den forbindelse på, at brugen af peberspray er næsten fordoblet over de seneste år.

Kriminalforsorgen har nu svaret, at reglerne om brug af peberspray vil blive indskærpet, herunder med hensyn til hvornår peberspray kan anvendes, og hvilken dokumentation der kræves.

25. marts**Ombudsmanden fokuserer på anbragte mindre børn i 2019**

I løbet af 2019 vil Ombudsmandens Børnekontor besøge en række døgninstitutioner og opholdssteder, hvor der bor børn i aldersgruppen 6-12 år. Temaet for årets tilsynsbesøg i Børnekontoret er nemlig socialt anbragte mindre børn.

26. marts**Mindreårige indsatte har fået styrket deres rettigheder**

De få unge mellem 15 år og 17 år, der hvert år indsættes i fængsel eller arrest, har på flere punkter fået styrket deres rettigheder. Det sker bl.a., efter at ombudsmanden har været på tilsynsbesøg og rejst en række spørgsmål over for myndighederne.

27. marts**Ombudsmanden etablerer nyt kontor for sager om aktindsigt**

På baggrund af et stigende antal klager i sager om aktindsigt etablerer Folketingets Ombudsmand nu et kontor, der særligt skal koncentrere sig om disse sager. Kontoret sættes i drift fra 1. maj.

28. marts**Danske politibetjentes forpligtelser under tvangsudsendelser er tydeliggjort**

Under en tvangsudsendelse af udenlandske statsborgere til Afghanistan overværede flere danske politibetjente, at en afghansk politichef i et fly i lufthavnen i Kabul slog to af de udsendte afghanske statsborgere med flad hånd i ansigtet. Rigspolitiet har vurderet, at betjentene havde ansvaret for de afghanske statsborgere, men at de af bl.a. sikkerhedshensyn gjorde det rigtige ved ikke at gribe ind.

Efter at have undersøgt sagen har ombudsmanden ikke grundlag for at tilsidesætte Rigspolitiets vurdering.

3. april**Digital selvbetjeningsløsning i Haderslev Kommune havde forvaltningsretlige mangler**

Hvis man som borger med nedsat funktionsevne i Haderslev Kommune vil ansøge om hjælpemidler, forbrugsgoder eller boligindretning efter service-loven, får man indtryk af, at det er obligatorisk at

bruge kommunens digitale selvbetjeningsløsning. Men det er ikke altid tilfældet, understreger ombudsmanden i en ny redegørelse.

Sagen har givet ombudsmanden anledning til – på linje med tidligere udtalelser i andre sager – at understrege, at når digitale selvbetjeningsløsninger ikke giver mulighed for at bruge en partsrepræsentant, skal man have mulighed for at søge på anden måde. Ombudsmanden understreger også, at de ansvarlige myndigheder skal vejlede om denne mulighed.

9. april**Tørre regler giver kvalitet i forvaltningen**

Regler om notatpligt, journalisering og anden form for dokumentation fremkalder let billeder af unyttigt bureaukrati. Men i en artikel i den netop offentliggjorte årsberetning tager ombudsmanden disse tørre og indimellem udskældte regler i forsvaret.

10. april**Borgmesters lån af lokale førte til inhabilitet**

Det var i strid med gavereglerne for offentligt ansatte, da Københavns Kommunes daværende beskæftigelses- og integrationsborgmester fik stillet et lokale gratis til rådighed af et privat firma. Hun blev dermed inhabil i forhold til firmaet og burde ikke have deltaget i beslutningen om at give firmaet en erhvervspris.

Det konkluderer Folketingets Ombudsmand i en redegørelse.

11. april**Ombudsmanden tilbyder faglig opdatering hvert kvartal**

Ønsker man at holde sig opdateret om fagligt nyt fra ombudsmanden, er der nu mulighed for at få en oversigt i mailboksen hvert kvartal.

8. maj

Efter afgrænset undersøgelse af Paposhvili-sag: Udlændinge- og Integrationsministeriet har gjort tilstrækkeligt for at rette op på fejl

Udlændinge- og integrationsministeren har tidligere beklaget fejlbehandlingen af en række sager om humanitær opholdstilladelse efter Den Europæiske Menneskerettighedsdomstols dom af 13. december 2016 i den såkaldte Paposhvili-sag.

Ombudsmanden har i dag afgivet redegørelse i sagen og ikke fundet grundlag for at foretage sig mere. Han siger bl.a., at Udlændinge- og Integrationsministeriet "har gjort relevante og tilstrækkelige bestræbelser på at få fat på de udsendte eller udrejste personer, der kunne være eller var blevet behandlet forkert".

16. maj

IT-fejl betød, at SKAT ikke kunne opkræve renter i mere end to år

Som en del af SKATs systemmodernisering fik virksomheder i 2013 en digital løsning – En Skattekonto. Men en systemfejl betød, at SKAT ikke – som de efter loven skulle – opkrævede renter hos virksomhederne i op til to år og to måneder. Fejlen kan bl.a. have betydet, at virksomheder har aflagt forkert årsregnskab.

Det fremgår af en undersøgelse, som Folketingets Ombudsmand offentliggør i dag. Undersøgelsen fokuserer bl.a. på SKATs utilstrækkelige vejledning af virksomhederne.

7. juni

Ombudsmanden orienterer Folketinget om stigende problemer med inddrivelse af børnebidrag

Enlige forældre må i fortsat stigende omfang vente på at få udbetalt børnebidrag. Det drejer sig om de enlige forældre, der ikke kan få børnebidrag betalt forskudsvis af det offentlige, men må afvente, at bidraget inddrives fra den anden forælder.

Efter at have undersøgt og fulgt sagen over en periode indstiller ombudsmanden nu sin undersøgelse og orienterer i stedet Folketinget om problemet.

7. juni

Folketingets Ombudsmand får ny vicedirektør

Lennart Lindblom bliver pr. 1. august 2019 ny vicedirektør hos Folketingets Ombudsmand. Han indtræder dermed i den øverste ledelse i ombudsmandsinstitutionen, der har i alt ca. 115 medarbejdere.

11. juni

Folkemødet – lytter forvaltningen ikke til vagthundene?

Folketinget har udpeget uafhængige vagthunde til at sikre, at den offentlige forvaltning følger love og regler – og gør det effektivt. Men hvorfor reagerede forvaltningen ikke på advarsler fra Rigsrevisionen og Statsrevisorerne om SKAT og Socialstyrelsen? Rettede myndighederne sig efter ombudsmandens kritik i sagen om adskillelse af unge asylpar? Og lytter systemet i dag mindre end tidligere, når vagthundene uddeler kritik?

Det er nogle af de spørgsmål, som ordstyrer Hans Engell vil stille Folketingets vagthunde på årets folkemøde.

20. juni

Kritisk Facebook-opslag lå inden for rammerne af kommunalt ansats ytringsfrihed

Det lå inden for rammerne af offentligt ansattes ytringsfrihed, da en ansat i Odense Kommune i et Facebook-opslag kritiserede den tale, som en leder holdt på en medarbejderdag. Det siger ombudsmanden i en udtalelse til Odense Kommune. Ombudsmanden udtrykker samtidig forståelse for, at kommunen fandt anledning til at tage til genmæle over for opslaget.

21. juni

Ombudsmanden indstilles som ny dommer i Højesteret

Dommerudnævnelsesrådet har i dag offentliggjort, at rådet indstiller Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen, som ny dommer i Højesteret.

1. juli

Der er fokus på asylbørns tarv

Mange uledsagede asylbørn har store problemer, men der er på de besøgte steder fokus på at sikre, at barnets bedste kommer i første række. Sådan lyder en central konklusion i den undersøgelse, som Folketingets Ombudsmand netop har afsluttet, om forholdene for børn og unge med asylbaggrund. Undersøgelsen har navnlig angået brug af fysisk magt og praksis for at underrette kommunen ved bekymring for et barn.

20. august

Ombudsmanden: Afgørelse fra en offentlig myndighed kan ikke kaldes et tilbud

Når skattemyndighederne beslutter, at en borger kan få eftergivet gæld til det offentlige, er det en afgørelse – og ikke et tilbud. Det har ombudsmanden fastslået i en konkret sag, hvor en kvinde modtog "et tilbud" fra SKAT.

26. august

Ombudsmand: Indsatte, der er udelukket fra fællesskab, bør beskyttes bedre mod psykiske skader

Der kan på flere punkter gøres mere for at beskytte indsatte mod psykiske skader, når de er udelukket fra fællesskabet. Sådan melder Folketingets Ombudsmand efter at have besøgt otte fængsler og ni arrester.

4. september

Hurtigere svar i sager om bevarelse af dansk statsborgerskab

Unge udlandsdanskere venter i dag væsentligt kortere tid på at få svar på ansøgninger om bevarelse af dansk statsborgerskab (indfødsret). Sagsbehandlingstiden er således faldet væsentligt i 2018 i forhold til tidligere år og er nu gennemsnitligt på ca. otte måneder, ligesom antallet af verserende sager er nedbragt betydeligt.

Ombudsmanden gik ind i sagen tilbage i 2014, efter at en forening for udlandsdanskere havde henvendt sig. Ombudsmandens undersøgelse viste dengang, at unge udlandsdanskere i gennemsnit måtte vente i 15,5 måneder på at få svar på, hvorvidt de kunne bevare dansk statsborgerskab, og mange måtte vente i mere end to år.

9. september

Ombudsmanden bliver ny dommer i Højesteret

Højesteret har i dag offentliggjort, at Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen, har bestået den prøvevotering, som skal aflægges for at blive dommer i Højesteret.

Det betyder, at ombudsmanden tiltræder som dommer i Højesteret den 1. november 2019.

10. september

Politiet skal løbende genoverveje, om der er behov for at bruge magt under udsendelser

Når politiet tvangsudsender en udlænding, kan det være nødvendigt at bruge magt. F.eks. strips om håndleddene. Men på baggrund af to konkrete udsendelser understreger ombudsmanden, at politiet under en udsendelse løbende bør overveje, om det

fortsat er nødvendigt at bruge magt. En magtanvendelse skal nemlig være nødvendig og proportional i hele sin udstrækning. Det følger af det retsgrundlag, der sætter rammerne for politiets tvangsudsendelser.

16. september

Status i sag om adskillelse af unge asylpar

Folketingets Ombudsmand forventer ikke på nuværende tidspunkt mere materiale fra Udlændinge- og Integrationsministeriet i sagen om adskillelse af unge asylpar. Det har ombudsmanden i dag skrevet til ministeriet, efter at det er besluttet at nedsætte en undersøgelseskommission i sagen.

"Ombudsmandsinstitutionens hovedopgave i denne sag har været at sikre, at de berørte asylpars rettigheder efter dansk ret og internationale konventioner bliver respekteret. Den opgave anser jeg for løst.

Når det nu er besluttet at nedsætte en undersøgelseskommission, må det klare udgangspunkt være, at videre undersøgelse af sagen foregår i kommissionen," siger Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen.

18. september

Borgerne får hurtige og klare svar i Skattestyrelsens Kundecenter

Skattestyrelsens Kundecenter giver generelt hurtige og klare svar. Det viser en undersøgelse af 300 sagsforløb i Kundecenteret, som ombudsmanden netop har gennemført.

26. september

Udlændinge har ikke fået revurderet opholdspligt og meldepligt

Udlændinge på tålt ophold har i en lang periode ikke fået revurderet deres afgørelser om opholdspligt og meldepligt. Derfor udtaler ombudsmanden nu kritik af Udlændingestyrelsen og Rigspolitiet.

9. oktober

Børn bør partshøres i børnehøjde

Når børn partshøres, skal det ske på en måde, så barnet forstår, hvad sagen drejer sig om, og fremgangsmåden bør være hensynsfuld i forhold til barnet.

Dette er et centralt budskab i en konkret sag om underretning, som ombudsmanden netop har afsluttet.

23. oktober

Skoleledelse måtte tåle kritisk Facebook-kommentar

"Ledelsen overvåger og forfølger folk." Sådan skrev en skolelærer bl.a. på Facebook om sin ledelse i en kommunal folkeskole.

Ombudsmanden konkluderer nu, at lærerens kommentar lå inden for rammerne af offentligt ansattes ytringsfrihed. Derfor var det forkert af kommunen at give læreren en tjenstlig advarsel.

24. oktober

Pressemeddelelse: Folketinget vælger midlertidig ombudsmand

Folketinget har i dag valgt landsdommer Henrik Bloch Andersen til midlertidig ombudsmand fra den 1. november 2019, og indtil en nyvalgt ombudsmand kan tiltræde hvervet. Henrik Bloch Andersen er dommer i Østre Landsret og har hidtil som såkaldt sætteombudsmand varetaget ombudsmandens funktioner i sager, hvor denne er inhabil.

25. oktober

Lovgivning skal nu drøftes for at sikre privatskoleelevers ret til at blive hørt

På trods af en omfattende informationsindsats bliver børn på privatskoler i mange tilfælde ikke inddraget i overensstemmelse med FN's Børnekonvention, før de udskrives eller bortvises fra en skole.

Børne- og Undervisningsministeriet har derfor oplyst over for ombudsmanden, at der nu vil blive taget initiativ til at drøfte muligheden for lovgivning på området med Folketingets partier.

31. oktober

Interview med ombudsmanden i DR2 Deadline

Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen, fratræder i dag sin stilling som ombudsmand for at tiltræde en stilling som dommer i Højesteret.

I den anledning har ombudsmanden været interviewet i DR2 Deadline. Her taler ombudsmanden bl.a. om status for ombudsmandsinstitutionen, om væsentlige sager og sagsområder i hans tid som ombudsmand og om fremtiden for institutionen.

11. november

Journalist fik udleveret navn på rejsebureau, der havde overtrådt lov om etnisk ligebehandling

En journalist har fået aktindsigt i navnet på et rejsebureau, der havde overtrådt lov om etnisk ligebehandling. Det sker efter ombudsmandens udtalelse i sagen.

26. november

Niels Fenger valgt som ny ombudsmand

Folketinget har i dag valgt Niels Fenger som ny ombudsmand. Han afløser Jørgen Steen Sørensen, der er tiltrådt som højesteretsdommer.

20. december

Forbud mod selvinkriminering ikke overholdt i konkret sag om Panama Papers

En borger blev pålagt at indsende oplysninger til SKAT – men uden at blive informeret om, at han var mistænkt og dermed ikke havde pligt til at bidrage til oplysning af sagen. Ombudsmanden konkluderer derfor i en netop afsluttet undersøgelse, at SKAT brød det såkaldte forbud mod selvinkriminering.

Nyhederne kan læses i deres fulde længde på ombudsmanden.dk



Tilsyn

Voksen- og børneområdet

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

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

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

Ombudsmanden har et særligt ansvar for at beskytte børns rettigheder efter bl.a. FN's Børnekonvention.

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

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

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

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

Voksenområdet

Tema i 2019

Strafcelle

Strafceller kan bruges som sanktion, når en indsat overtræder kriminalforsorgens regler. Indsatte i strafcelle kan være isoleret i op til 23 timer i døgnnet. Den indsatte har ret til en times gårdtur om dagen og til at arbejde i cellen.

Ombudsmanden valgte i 2019 at undersøge brugen af strafceller. Det skyldes, at isolation kan medføre psykiske skadevirkninger, og at brugen af strafcelle i fængsler og arrester er steget kraftigt de seneste år.

Kriminalforsorgen har fastsat retningslinjer for, hvordan de mest almindelige forseelser normalt sanktioneres. F.eks. straffes en indsat normalt med 15 dages strafcelle, første gang den indsatte bliver pågrebet med en mobiltelefon i et lukket fængsel.

Inden en indsat ikendes strafcelle, afholdes et forhør, og der bliver lavet en forhørsprotokol. En indsat kan højst blive ikendt strafcelle i fire uger ad gangen. Den indsatte kan dog samlet være anbragt i strafcelle – eller være udelukket fra fællesskab – i længere tid.

Som led i årets tema besøgte ombudsmandens besøghold tre lukkede fængsler, to åbne fængsler, 11 arrester og kriminalforsorgens udlændingecenter. Besøgholdene undersøgte især

- om kriminalforsorgen overholder indsattes rettigheder ved forhør
- om dokumentationen i forhørsprotokoller lever op til reglerne
- om kriminalforsorgen forebygger negative skadevirkninger hos indsatte i strafcelle
- om sundhedspersonalet orienteres om og tilser indsatte, der er anbragt i strafcelle.

Ombudsmandens overordnede vurdering

- Kriminalforsorgens retningslinjer og praksis bør på visse områder ændres med henblik på i større omfang at sikre de indsattes retssikkerhed ved ikendelse af strafcelle og for at forebygge negative skadevirkninger som følge af anbringelse i strafcelle.

Eksempler på ombudsmandens generelle anbefalinger

- at kriminalforsorgens institutioner sikrer, at den indsatte forstår, hvad der bliver sagt under disciplinærforhør, og øger brugen af tolk
- at kriminalforsorgens institutioner sikrer præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokoller samt løbende kvalitetskontrol
- at Direktoratet for Kriminalforsorgen overvejer at udarbejde retningslinjer om forebyggelse af negative skadevirkninger som følge af anbringelse i strafcelle
- at sundhedspersonalet orienteres om indsatte anbragt i strafcelle.

Se ombudsmandens konkrete anbefalinger (i uddrag) i tabellen på side 64-71.

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

Afsluttede sager med tilknytning til tilsynsområdet i 2019

12 sager rejst af egen drift blev afsluttet i 2019. Otte af de afsluttede sager var rejst i direkte forlængelse af tilsynsbesøg. *To af sagerne førte til kritik eller anbefalinger.*

Yderligere blev **21** sager om selvmordsforsøg, dødsfald mv. i kriminalforsorgens institutioner eller i politiets varetægt afsluttet i 2019. *Tre af sagerne førte til kritik.*

Udvalgte undersøgelser

Den rette lægeerklæring skal udfyldes inden anbringelse i detention:

En mand døde, mens han var anbragt i en detention. Undervejs til detentionen i politibilen var han kort blevet undersøgt af en læge, men der blev ikke udfyldt en lægeerklæring. Ombudsmanden undersøgte, hvilke krav der gælder for lægeundersøgelse og brug af lægeerklæring, inden personer bliver anbragt i en detention. Rigspolitiet oplyste bl.a., at man ville sikre, at alle politikredse bruger Lægeforeningens lægeerklæring, som beskriver de undersøgelser, lægen skal gennemføre. Ombudsmanden afsluttede herefter sin undersøgelse.

Hjemmel til brug af kropsscannere indføres:

Under et tilsynsbesøg på Sikringsafdelingen blev det oplyst, at besøgende skulle igennem en kropsscanner. Ombudsmanden rejste spørgsmål om hjemlen til at bruge kropsscannere over for Sundheds- og Ældreministeriet. Ministeriet oplyste, at der ville blive indført hjemmel til brug af kropsscannere i psykiatriloven.

Kriminalforsorgen undersøger proceduren for indsattes brevveksling med direktoratet:

En klage gjorde ombudsmanden opmærksom på, at direktoratet havde sendt et brev til en indsat igennem fængslet. Personalet printede mailen med brevet ud og lagde brevet i en kuvert til den indsatte. Ombudsmanden indledte en undersøgelse af denne praksis. Direktoratet for Kriminalforsorgen ville undersøge proceduren for brevveksling med indsatte, så det sikres, at indsatte kan brevveksle ukontrolleret med direktoratet om f.eks. klager over personalets adfærd over for indsatte. Ombudsmanden afsluttede herefter sin undersøgelse.

Bandemedlemmer skal høres inden over-

førsel: 33 indsatte klagede over at være blevet flyttet til en anden afdeling, fordi de havde tilknytning til en rocker- eller bandegruppering. Ombudsmanden rejste en generel sag om behandlingen af sådanne sager. Ombudsmanden fandt det beklageligt, at de indsatte ikke i alle tilfælde var blevet hørt, og at reglerne om bl.a. notatpligt ikke i alle tilfælde var blevet fulgt. Direktoratets grundlag for at udpege indsatte som banderelaterede gav i øvrigt ikke ombudsmanden anledning til bemærkninger.

Hvor har vi været i 2019?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
	I alt 30 besøg		309 samtaler	43 samtaler	30 besøg	17 besøg
10/1	Holbæk Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	8	0	✓	
22/1	Psykisk Center Sct. Hans, Roskilde	Tre sengeafsnit for retspsykiatriske patienter	11	6	✓	✓
30/1	Slagelse Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	7	0	✓	
4/2	Ringsted Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	10	0	✓	
7/2	Udlændingecenter Ellebæk, Birkerød	Udlændingecenter under kriminalforsorgen for udlændinge, der er frihedsberøvet efter udlændingelovens regler	11	0	✓	✓
20/2	Søbæk Have 18 B, Jyderup	Kommunalt botilbud for voksne med udviklingshæmning, store adfærdsmæssige udfordringer og foranstaltningssdomme	3	2	✓	✓

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

	Udvalgte anbefalinger⁴
	Besøg afsluttet med anbefalinger: 24 Besøg afsluttet uden anbefalinger: 2 Ikke afsluttet ved redaktionens slutning: 4
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at der kun vejledes om muligheden for at klage, når der er klageadgang • Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokollerne samt løbende kvalitetskontrol • Sørge for, at medicinbehandlingen lever op til kravene • Øge fokus på, om lægen bør tilkaldes som følge af den indsatte oplysninger under indsættelsessamtalen
	<i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Øge fokus på, at den indsatte forstår, hvad der bliver sagt under bl.a. forhør, og øge brugen af tolk • Følge og analysere udviklingen i antallet af afgørelser og strafcelledage • Tilbyde indsatte lægeundersøgelse ved indsættelsessamtalen • Sørge for, at medicinbehandlingen lever op til kravene
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre tydelig vejledning om hver enkelt af den indsatte rettigheder • Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokollerne samt løbende kvalitetskontrol • Orienter lægen om den forventede varighed af anbringelsen i strafcelle • Sikre, at medicinbehandlingen lever op til kravene
	<ul style="list-style-type: none"> • Øge fokus på, at den frihedsberøvede forstår, hvad der bliver sagt under forhøret, og øge brugen af tolk • Sikre forebyggelse af skadevirkningerne ved anbringelse i strafcelle og informere lægen eller sundhedspersonalet om anbringelser i strafcelle og den forventede varighed • Forbedre den generelle vedligeholdelsestilstand i mændenes indkvarteringsafdelinger og herudover navnlig i isolationsafdelingen • Udarbejde instrukser for medicinbehandling og abstinensbehandling samt uddanne personalet i instrukserne <p><i>Sag rejst af egen drift om indførelse af screening for tortur og selvmordsrisiko i udlændingecentret</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Øge fokus på en præcis og dækkende beskrivelse af grundlaget for magtanvendelse i indberetninger • Øge fokus på medicinbehandling

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



Hvor har vi været i 2019?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
25/2	Frederikssund Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	9	0	✓	
7/3	Center Avnstrup, Hvalsø	Hjemrejsecenter for afviste asylansøgere, der medvirker til egen hjemrejse	4	0	✓	✓
13/3-14/3	Storstrøm Fængsel, Nørre Alslev	Lukket fængsel med særligt sikret afdeling, især for afsonere	65	0	✓	
1/4	Københavns Fængsler, Vestre Fængsel	Fire afdelinger, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles, heraf to fællesskabsafdelinger for mænd og to fællesskabsafdelinger for kvinder	9	0	✓	✓
4/4	Nykøbing Fængsel, Nykøbing Sjælland	Lukket fængsel, især for afsonere	5	0	✓	
24/4	Psykiatrisk Afdeling Aabenraa	To integrerede døgnafsnit for almen- og retspsykiatriske patienter	4	3	✓	
25/4	Haderslev Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	4	0	✓	

Udvalgte anbefalinger⁴

- Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokollerne samt løbende kvalitetskontrol
- Sikre korrekt mundtlig vejledning om muligheden for at indbringe direktoratets afgørelse om strafcelle for domstolene
- Følge og analysere udviklingen i antallet af afgørelser og straffelidage
- Sikre, at medicinbehandling lever op til kravene

- Sikre præcis og dækkende dokumentation i magtanvendelsesindberetninger
- Kommunikere multolerance over for vold og trusler klart og udbygge retningslinjer om forebyggelse og håndtering af vold og trusler, så de også omfatter vold og trusler mellem beboerne
- Tilføje oplysninger i husordenen om beboernes muligheder for at klage over forholdene på centret
- Øge fokus på trivsel og tryghed for børn og unge, der opholder sig på centret – herunder overveje at oprette en familieafdeling

- Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokollerne samt løbende kvalitetskontrol
- Håndtere anmodninger fra de indsatte hurtigst muligt og løbende vurdere, om der er anmodninger, som skal prioriteres
- Sikre, at opbevaring af medicin følger den gældende lovgivning, og at medicinbehandling følger institutionens procedurer
- Udarbejde en instruks for abstinensbehandling og oplære personalet i instruksens indhold

- Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokoller samt løbende kvalitetskontrol
- Sikre, at den indsatte har forstået vejledningen om sine rettigheder under forhør og muligheden for at klage

- Sikre, at den indsatte ikke er anbragt i sikringscelle længere end nødvendigt, at den indsatte aktiveres og har tilstrækkelig med væske, så blodpropper forebygges, og at den indsatte har adgang til mad, drikke og toiletbesøg
- Sikre, at personalet har viden om, hvordan skadevirkningerne ved anbringelse i strafcelle forebygges
- Orienter sundhedstjenesten om indsatte, der er isolerede
- Sikre, at medicinbehandling lever op til kravene

- Øge fokus på korrekt indrapportering af tvang
- Etablere en hensigtsmæssig kvalitetskontrol af indberetninger af tvang
- Afholde og dokumentere eftersamtaler med patienterne, når tvangsforanstaltningerne er ophørt

- Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokollerne samt løbende kvalitetskontrol
- Opdatere og supplere husordenen med en mere udførlig beskrivelse af, hvorfor, hvordan og hvornår urinprøver og visitationer foretages, og klagemulighed i den forbindelse
- Opbevare medicin efter gældende lovgivning



Hvor har vi været i 2019?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
30/4	Næstved Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	4	0	✓	✓
7/5	Chiligruppen, Lystrup	Privat botilbud for voksne med problemskabende adfærd eller foranstaltningssdom	4	3	✓	✓
8/5	Aarhus Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	8	0	✓	✓
22/5	Fonden Landlyst, Hadsund	Privat botilbud for voksne med udviklingshæmning og psykiske lidelser	3	3	✓	✓
23/5	Regionspsykiatrien Randers	Et intensivt og akut sengeafsnit for almen- og retspsykiatriske patienter og et sengeafsnit for almenpsykiatriske patienter	7	4	✓	✓
3/6	Pension Brøndbyhus, Brøndby Strand	Pension under kriminalforsorgen, især for dømte, der afsoner den sidste del af deres straf, eller som er i tilsyn	3	0	✓	✓
6/6	Horserød Fængsel	Åbent fængsel med lukket afdeling, især for afsonere	17	0	✓	
12/6-13/6	Psykiatrisk Afdeling Middelfart	Seks døgnafsnit for retspsykiatriske patienter	13	0	✓	
20/8	Renbæk Fængsel, Skærbæk	Åbent fængsel med lukket afdeling, især for afsonere	14	0	✓	

Udvalgte anbefalinger⁴

- Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokollerne samt løbende kvalitetskontrol
- Opbevare medicin efter gældende lovgivning
- Opdatere instruksen for medicinudlevering, så den er i overensstemmelse med lovgivningens krav
- Ikke anvende opholdsrum på under otte kvadratmeter til dobbeltbelæg

- Udarbejde en magtanvendelsesinstruks, som med jævne mellemrum drøftes med medarbejderne

- Sikre korrekt mundtlig vejledning om muligheden for at indbringe direktoratets afgørelse om strafcelle for domstolene
- Følge og analysere antallet af afgørelser og strafcelledage
- Mærke ophældt medicin efter reglerne og håndtere restlægemidler i overensstemmelse med forskrifterne
- Udarbejde en instruks for observation af indsatte i abstinensbehandling

Tilsynsbesøget gav ikke anledning til anbefalinger

- Føre tvangsprotokoller i overensstemmelse med de gældende regler
- Dokumentere, at der er afholdt eftersamtaler

Tilsynsbesøget gav ikke anledning til anbefalinger

- Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokollerne og løbende kvalitetskontrol
- Orienter lægen eller sundhedspersonalet om indsatte i strafcelle og den forventede varighed af anbringelsen
- Henvise indsatte til læge og tandlæge uden unødigt forsinkelse
- Udarbejde en instruks for sygeplejerskernes virke, når en læge ikke er til stede, og for abstinensbehandling

Ikke afsluttet ved redaktionens slutning

- Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokollerne og løbende kvalitetskontrol
- Orienter lægen eller sundhedspersonalet om indsatte i strafcelle og den forventede varighed af anbringelsen



Hvor har vi været i 2019?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
29/8-30/8	Psykiatrien Øst, Roskilde	Tre integrerede sengeafsnit og en psykiatrisk akutmodtagelse for almen- og retspsykiatriske patienter	18	5	✓	✓
3/9-4/9	Ringe Fængsel	Lukket fængsel for udvisningsdømte afsonere	22	0	✓	✓
24/9	Retspsykiatrisk Afdeling, Skejby	To sengeafsnit for retspsykiatriske patienter	8	13	✓	✓
25/9	Vejle Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	12	0	✓	
1/10	Køge Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	11	0	✓	✓
9/10	Roskilde Arrest	Arrest, især for indsatte, der er varetægtsfængslede, mens deres sag behandles	7	0	✓	✓
22/10	Særforanstaltningen Grevenlund, Odense	Kommunalt botilbud for voksne med en sindslidelse, gennemgribende adfærdsforstyrrelse, udadreagerende adfærd og foranstaltningsdomme	2	2	✓	
24/10	Lunden, Brøndby	Regionalt socialpsykiatrisk botilbud for voksne med psykosociale vanskeligheder, rusmiddelbrug, udadreagerende adfærd og foranstaltningsdomme	6	2	✓	✓

Udvalgte anbefalinger⁴

- Sikre, at ledelsen løbende modtager og aktivt anvender statistik om tvangsforanstaltningernes varighed
- Føre tvangsprotokoller i overensstemmelse med reglerne
- Systematisk gennemføre og dokumentere eftersamtaler i overensstemmelse med reglerne
- Udarbejde retningslinjer om forebyggelse af og opfølgning på vold og trusler mellem patienterne

- Sikre, at der gøres brug af tolk i nødvendigt omfang
- Sikre, at personalet ved længere transport af indsatte overvejer brug af håndjærntransportbælte
- Sikre, at indelåsning af indsatte på egen celle sker i overensstemmelse med reglerne

To sager rejst af egen drift om brug af celle nr. 709 og betaling for sygehusbehandling af udlændinge, der er dømt til udvisning

Ikke afsluttet ved redaktionens slutning

- Sikre, at betjente, som har skrevet en indberetning om et disciplinært forhold eller været involveret i forholdet, ikke overværer forhøret
- Orienter sundhedspersonalet om indsatte i straffe- og den forventede varighed af anbringelsen
- Sikre præcis og dækkende dokumentation i forhørsprotokollerne samt løbende kvalitetskontrol
- Opdatere instruks for medicinudlevering og udarbejde en instruks for abstinensbehandling

- Sikre, at der under disciplinært forhør ikke lægges vægt på den indsatte negative attitude som bevis for, at den indsatte har begået et disciplinært forhold
- Fradrage den tid, hvor en indsat er midlertidigt udelukket fra fællesskab, i en efterfølgende straffe- og anbringelse
- Sikre, at det sundhedsfaglige personale er bekendt med de særlige forhold, der gør sig gældende for sundhedsbetjening af frihedsberøvede, og at der reageres hurtigst muligt på cellekald, så ventetiden højst er 20 minutter

- Øge fokus på, at den indsatte forstår, hvad der bliver sagt under forhøret, og øge brugen af tolk
- Orienter lægen om indsatte i straffe- og den forventede varighed af anbringelsen
- Ikke anvende opholdsrum på under otte kvadratmeter til dobbeltbelæg
- Sikre, at indsatte kan ringe efter en fængselsbetjent for at komme på toilettet i aften- og nattimerne

Ikke afsluttet ved redaktionens slutning

- Sikre, at tavlen med risikovurderinger af beboerne placeres, så den ikke er tilgængelig eller synlig for andre end personalet
- Føre statistik over forekomsten af vold og trusler om vold mellem beboerne og løbende analysere statistikken for at finde årsager og mønstre
- Have fokus på, at arbejdsmiljøproblemer fortsat ikke får afsmittende virkning på beboernes forhold
- Løse problemer i relation til medicin- og håndteringen og sikre korrekt journalføring af udlevering af medicin, og at utilsigtede hændelser ikke underrapporteres

Børneområdet

Tema i 2019

Socialt anbragte mindre børn

Målgruppen for årets tilsynsbesøg var børn i aldersgruppen 6-12 år, der var anbragt uden for hjemmet på et opholdssted eller en døgninstitution.

På de steder, som ombudsmandens tilsynshold besøgte som led i temaet, var der typisk også anbragt børn og unge, der aldersmæssigt var uden for målgruppen. Årets tilsynsbesøg omfattede – uanset målgruppen – alle børn og unge på de besøgte opholdssteder og døgninstitutioner.

Som led i temaet besøgte ombudsmandens tilsynshold tre kommunale døgninstitutioner og fem private opholdssteder og havde især fokus på

- fysisk magtanvendelse
- undervisning
- kontakt til pårørende

Eksempler på væsentlige konklusioner

- Flere steder mangler der tilstrækkeligt kendskab til lovgivningen om magtanvendelse.
- I flere interne skoler er der udfordringer med at overholde reglerne om fritagelse for fag.
- Overordnet set er stederne gode til at understøtte børnenes og de unges kontakt til deres pårørende.

Ombudsmanden anbefaler generelt

- at opholdssteder og døgninstitutioner sikrer,
 - at medarbejderne har kendskab til lovgivningen om magtanvendelse
 - at fristerne for at registrere og indberette magtanvendelser overholdes
 - at børn, unge og forældre ved indflytning informeres om deres rettigheder i relation til bl.a. magtanvendelse
- at opholdssteder og døgninstitutioner med interne skoler sikrer, at reglerne om fritagelse for undervisning i fag overholdes
- at opholdssteder og døgninstitutioner sikrer, at deres medicininstrukser overholder de gældende regler, og at medicin på stederne håndteres korrekt.

Se ombudsmandens konkrete anbefalinger (i uddrag) i tabellen på side 74-77.

Afsluttede sager med tilknytning til tilsynsområdet i 2019

12 sager rejst af egen drift blev afsluttet i 2019. **Otte** af de afsluttede sager var blevet rejst i direkte forlængelse af tilsynsbesøg. *Tre af sagerne førte til kritik eller anbefalinger.*

Udvalgte undersøgelser

Sikrede døgninstitutioner afviste unge asylansøgere uden aldersbestemmelse: Under et tilsynsbesøg i en arrest mødte tilsynsholdet en varetægtsfængslet mindreårig asylansøger.

Retten havde bestemt, at den indsatte skulle være der, indtil der var plads på en sikret døgninstitution. To sikrede døgninstitutioner havde imidlertid afvist at modtage den unge, fordi der var tvivl om hans alder, og der endnu ikke var foretaget en aldersundersøgelse. Ombudsmanden rejste over for regionen spørgsmålet, om de sikrede institutioner har ret til at afvise en ung asylansøger, hvis der er tvivl om alderen. Regionen var enig med ombudsmanden i, at det er domstolene og visse forvaltningsmyndigheder, der har kompetencen til at træffe afgørelse om at anbringe børn og unge på sikrede døgninstitutioner. De to sikrede institutioners praksis med at afvise unge uden aldersbestemmelse ville derfor blive ændret.

Ombudsmanden kritiserede en kommunes tilsyn med undervisningen i en sikret døgninstitutionens interne skole: I forlængelse af et tilsynsbesøg på en sikret døgninstitution modtog ombudsmanden en tilsynsrapport om undervisningen i stedets interne skole. Ombudsmanden kritiserede kommunens tilsyn med undervisningen, da det ikke på baggrund af tilsynsrapporten var muligt at vurdere, om eleverne i den interne skole fik en undervisning, der stod mål med, hvad der almindeligvis kræves i folkeskolen. Kommunen redegjorde for de tiltag, som den sidenhen havde gennemført for at forbedre tilsynet med de interne skoler i kommunen, og ombudsmanden foretog sig derfor ikke mere i sagen.

Ombudsmanden rejste en sag om børneasylcentres pligt til at underrette kommunen, når uledsagede mindreårige forsvandt eller udeblev: Under et tilsynsbesøg på et børneasylcenter fik ombudsmandens tilsynshold at vide, at centret ikke sendte underretninger til

kommunen, hvis en mindreårig, som der efter centrets opfattelse var pligt til at underrette kommunen om, forsvandt eller udeblev. I de tilfælde blev underretningen ganske vist lavet færdig, men først sendt til kommunen, hvis den mindreårige vendte tilbage. Ombudsmanden rejste i den anledning en sag over for Udlændingestyrelsen. Af svar i sagen fremgik det, at en igangværende underretning efter serviceloven fremover altid ville blive sendt til kommunen, uanset at den mindreårige udeblev, mens sagen blev behandlet. Endvidere ville der altid blive sendt en underretning, hvis et barn eller en ung forsvandt. På den baggrund foretog ombudsmanden sig ikke mere i sagen.

Ombudsmanden kritiserede, at en mindreårig var blevet anbragt i et fængsel, der ikke modtog mindreårige afsonere: Da et tilsynshold besøgte et lukket fængsel, som ikke modtog mindreårige afsonere, mødte tilsynsholdet en 17-årig dreng. Ombudsmanden kritiserede, at den 17-årige var blevet anbragt i et fængsel, som ifølge reglerne ikke modtog mindreårige afsonere. Derudover noterede ombudsmanden sig de initiativer, der efterfølgende var taget for at sikre, at personalet havde kendskab til reglerne om 15-17-årige – herunder reglerne om, i hvilke lukkede institutioner mindreårige kan anbringes. (Nyheder den 31. maj 2018 og 26. marts 2019).

Hvor har vi været i 2019?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
	I alt 11 besøg		93 samtaler	51 samtaler	9 besøg	4 besøg
28/1-29/1	Villa Kokkedal, Hørsholm	Åben døgninstitution for børn og unge	7	7		
4/2-5/2	Special-institutionen Skodsborg	Døgninstitution med en åben og to delvis lukkede afdelinger for unge i alderen 12-17 år	3	2	✓	✓
27/3	Grenen-Dalstrup, Grenå (uvarslet opfølgingsbesøg)	Isolationsrum i to sikrede afdelinger og en særlig sikret afdeling for børn og unge	0	0		
27/3-28/3	Mini-institutionerne Solbrinken, Toften og Sølyst, Aarhus	Åben døgninstitution for børn og unge	17	3	✓	
1/5-2/5	Hostruphøj S/I, Hobro	Socialpædagogisk opholdssted for børn og unge Intern skole	10	2	✓	
2/5-3/5	Altiden Solskovgaard ApS, Brovst	Socialpædagogisk opholdssted for børn og unge Intern skole	8	4	✓	

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

	Udvalgte anbefalinger mv.⁴
	Besøg afsluttet med anbefalinger: 9 Besøg afsluttet uden anbefalinger: 1 Ikke afsluttet ved redaktionens slutning: 1
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at indberetningsskemaerne om magtanvendelse udfyldes korrekt • Overvej at udarbejde interne retningslinjer om magtanvendelse, der på en letforståelig måde forklarer, hvad personalet må og ikke må • Tilstræbe at overholde frister for at registrere og indberette magtanvendelse
	<ul style="list-style-type: none"> • Bringe husordenen og informationsmateriale om ophold på delvis lukket afdeling i overensstemmelse med de gældende regler om de unges adgang til fællesarealer • Registrere vold og trusler mellem de unge • Fortsætte arbejdet med at sikre de unges tryghed på institutionen, herunder ved opfølgning på konkrete hændelser • Overvej at udarbejde en politik til forebyggelse af vold og trusler mellem de unge <p><i>Sag rejst af egen drift om hjemmelsgrundlaget for institutionens praksis vedrørende aflåsning af vinduer og altandøre på de unges værelser om natten, når de opholder sig på den åbne del af institutionen. Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i></p>
	<i>Tilsynsbesøget gav ikke anledning til anbefalinger</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at børnene, de unge og forældremyndighedsindehavere ved indflytning får information om deres rettigheder i relation til bl.a. magtanvendelse • Justere vejledningen om magtanvendelser, så det fremgår, at børn og unge over 12 år kan klage over en fysisk magtanvendelse til kommunalbestyrelsen
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre, at personalet, herunder personalet i den interne skole, er bekendt med voksenansvarslovens anvendelsesområde • Sikre, at magtanvendelser i den interne skole indberettes til beliggenhedskommunen • Sikre, at reglerne om fritagelse for undervisning i enkelte fag overholdes
	<ul style="list-style-type: none"> • Sikre dokumentation for den pædagogisk-psykologiske vurdering, når elever fritages for undervisning i et eller flere fag • Udarbejde en lokal instruks for medicinbehandling, der kan bruges i det daglige arbejde, jf. den gældende vejledning om udfærdigelse af instrukser

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



Hvor har vi været i 2019?

Hvornår	Hvor	Hvad	Hvem talte vi med		Hvem var med ¹	
			Brugere ²	Pårørende mfl. ³	DIGNITY	IMR
14/5-15/5	Det Socialpædagogiske opholdssted Munkegården, Avernakø	Socialpædagogisk opholdssted for børn og unge Intern skole	12 ⁵	5	✓	✓
15/5-16/5	Fonden Asgaard-Sødinge, Ringe	Socialpædagogisk opholdssted for børn og unge Intern skole	7	3	✓	✓
10/9-11/9	Magnoliegården, Hårlev	Åben døgninstitution for børn og unge Intern skole	6	7	✓	
17/9-18/9	Skole- og behandlingshjemmet Orøstrand	Socialpædagogisk opholdssted for børn og unge Intern skole	13	9	✓	✓
12/11-13/11	Marjatta Skolehjem, Tappernøje	Åben døgninstitution for udviklingshæmmede børn og unge	10 ⁶	9	✓	

5) Heriblandt en beboer over 18 år.

6) Heriblandt ni beboere over 18 år.

Udvalgte anbefalinger mv.⁴

- Overvej et kursus til de ansatte om nænsomme greb i forbindelse med magtanvendelse
- Sikre overholdelse af reglerne om fuld fagrække
- I samarbejde med beliggenhedskommunen opdatere overenskomsten om undervisning, så den stemmer overens med de gældende regler

- Sikre, at der er opmærksomhed på, at det kun er pædagogisk personale mv., der kan anvende magt efter voksenansvarslovgivningen
- Sikre, at børnene og de unge gøres bekendt med registreringen af magtanvendelse og får lejlighed til at give deres egen version af episoden, samt dokumentere, at det er sket
- Gennemgå og evaluere de indberettede magtanvendelser med personalet for at drage læring og forebygge magtanvendelser

- Sikre, at personalet har tilstrækkeligt kendskab til voksenansvarslovens betingelser for at anvende fysisk magt
- Fortsætte arbejdet med at sikre, at reglerne om undervisning i fuld fagrække og timetal overholdes
- Overvej at udarbejde skriftlige retningslinjer om forebyggelse af vold og seksuelle overgreb og fremgangsmåden ved mistanke om overgreb

- Fortsætte arbejdet med at forebygge og nedbringe antallet af magtanvendelser
- Sikre, at ophældt medicin mærkes med præparatnavn og dato for ophældning i henhold til vejledning om ordination og håndtering af lægemidler

Ikke afsluttet ved redaktionens slutning

Fælles for børne- og voksenområdet

Drøftelser med centrale myndigheder

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

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

Hvornår	Møde med	Uddrag af emner
21/5	Direktoratet for Kriminalforsorgen	Overbelægning og underbemanning i kriminalforsorgens institutioner Skriftlig information til 15-17-årige indsatte om deres rettigheder og pligter Resultatet af forvaltningsrevision vedrørende sikringscelleanbringelser Misbrugsbehandling af varetægtsarrestanter Sundhedsbetjeningen i kriminalforsorgens institutioner
27/5	Sundheds- og Ældreministeriet	Ulovhjemlede indgreb og husordener i psykiatrien Fremskudte apoteker i kriminalforsorgen Nedbringelse af tvang i psykiatrien Skærmning på stuen Kapacitetsspørgsmål vedrørende Sikringsafdelingen Medicin håndtering i private opholdssteder Misbrugsbehandling til børn og unge på opholdssteder
27/8	Børne- og Socialministeriet	Kendskab til lovgivningen om magtanvendelse Overholdelse af frister for indberetning af magtanvendelser på sikrede døgninstitutioner Unge adgang til toilet under isolation og tilkaldelse af psykiater eller vagtlæge til unge med psykiske lidelser i isolation Information til børn, unge og deres forældre eller værger ved indflytning på opholdssteder om deres rettigheder i relation til magtanvendelse Misbrugsbehandling til børn og unge på opholdssteder Tilbage melding på indberetninger om magt og klagevejledning Sikkerheden for beboere i (socialpsykiatriske) botilbud og sektorovergange
26/9	Kommunernes Landsforening	Orientering om de forhold, som ombudsmanden tog op på et møde med Social- og Indenrigsministeriet i forlængelse af temarapporten for 2017 om unge i sikrede døgninstitutioner, arrester og fængsler Orientering om de væsentligste konklusioner i temarapporten for 2018
3/10	Udlændingestyrelsen	Kendskab til lovgivningen om magtanvendelse Information til børn, unge og personlige repræsentanter ved indflytning på børne-asyllcentre om deres rettigheder i relation til magtanvendelse Misbrugsbehandling til børn og unge på børneasyllcentre
24/10	Sundheds- og Indenrigsministeriet og Danske Regioner	Ulovhjemlede indgreb og husordener i psykiatrien
25/10	Direktoratet for Kriminalforsorgen	Mangelfuld dokumentation i sager om udelukkelse fra fællesskab Opretholdelse af udelukkelse fra fællesskab på grund af manglende plads andre steder Vejledning om tvungen og frivillig udelukkelse fra fællesskab Overblik over den samlede tid, en indsat er isoleret

Andre aktiviteter

- Møder med udenlandske, herunder nordiske, ombudsmænd eller nationale forebyggelsesmekanismer mv. med dialog og erfaringsudveksling
- Møde med FN's Underkomité til Forebyggelse af Tortur mv. (SPT)
- Møde med delegation fra Europarådets Torturkomité (CPT)
- Møder med nationale tilsynsmyndigheder med dialog og erfaringsudveksling

Andre resultater

- Direktoratet for Kriminalforsorgen har indskærpet dokumentationskravene i sager om brug af peberspray. Det er sket på baggrund af en udtalelse fra ombudsmanden. (Nyhed den 21. marts 2019).
- På møder i 2017 og 2018 har ombudsmanden drøftet en række spørgsmål med Sundheds- og Ældreministeriet som opfølgning på temarapporten fra 2016 om børn og unge i psykiatrien. Ministeriet tog derefter følgende initiativer:
 - Der blev udarbejdet informationsmateriale til børn og unge og deres pårørende om tvang og rettigheder i psykiatrien i samarbejde med Børnerådet og Psykiatrifonden.
 - Vejledninger om tvang mv. blev uddybet og præciseret, bl.a. om registrering af bæltefiksering som led i sondeernæring og om lægelig vurdering af børn og unge, der falder i søvn under en bæltefiksering. (Nyhed den 23. januar 2019).
- Ombudsmanden rejste en sag om Region Midtjyllands praksis med at indgå frivillige aftaler med børn og unge på sikrede institutioner om, at de skulle aflevere deres tøj til vask ved indskrivning bl.a. for at forringe eller ødelægge eventuelle ulovlige stoffer gemt i tøjet. I løbet af sagen besluttede regionen at stoppe denne praksis. Det skete med henvisning til ombudsmandens høring og en tilsynsrapport fra socialtilsynet, der vurderede, at der ikke var hjemmel til regionens praksis. På den baggrund, og fordi voksenansvarsloven i mellemtiden var blevet ændret, besluttede ombudsmanden at lukke sagen.
- Den 1. februar 2019 trådte nye regler om undervisning af indsatte i den undervisningspligtige alder i kraft. Reglerne indebærer, at indsatte (varetægtsarrestanter og afsonere) i den undervisningspligtige alder har ret til undervisning, der står mål med, hvad der almindeligvis kræves i folkeskolen. Reglerne blev indført i forlængelse af en sag om forholdene for 15-17-årige indsatte i kriminalforsorgens institutioner, som ombudsmanden havde rejst af egen drift. (Nyheder den 5. september 2017, 4. juli 2018 og 26. marts 2019).

Tilsyn

Handicap- området

Tilgængelighedstilsyn

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

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

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

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

Gennemførte tilgængelighedstilsyn i 2019

Hvornår	Hvor	Type
1. oktober	Lillevang Skole, Afd. Skovvang, Allerød	Folkeskole med centerklasser for elever med bevægelseshandicap og ofte medfølgende specifikke indlæringsvanskeligheder
11. december	Sundhedscenter Odsherred, Nykøbing Sj.	Sundhedshus med kommunale og regionale sundhedstilbud

Sagen om Sundhedscenter Odsherred var ikke endeligt afsluttet ved redaktionens slutning.

Afslutning af temaet om tilgængelighed til undervisnings- og uddannelsesområdet

Ombudsmanden har i årene 2014-2019 haft "Undervisning og uddannelse" som overordnet tema for tilgængelighedstilsynene. Formålet med ombudsmandens tilsyn på dette område har været at sætte fokus på vigtigheden af, at mennesker med handicap på lige fod med andre har mulighed for at få undervisning og tage en uddannelse.

I forbindelse med temaet har medarbejdere fra ombudsmanden foretaget tilsyn på tre folkeskoler med specialafdeling for elever med handicap, et gymnasium, en teknisk skole, en læreruddannelsesinstitution og et universitet.

På samtlige disse skoler og uddannelsesinstitutioner har tilsynsholdet konstateret forhold, der kunne og burde forbedres. Ombudsmanden har således f.eks. givet anbefalinger om niveaufri adgang, skiltning, indretning af handicapploletter, handicapparkeringspladser og tilgængelighed til udendørs arealer, bl.a. legepladser.

Generelt har ombudsmanden oplevet lydhørhed fra ledelserne på skolerne og uddannelses-

institutionerne. Det er også ombudsmandens opfattelse, at tilgængelighedstilsynene generelt har givet ledelserne en bedre forståelse for de udfordringer, som elever og studerende med handicap har.

Nyt tema

Ombudsmanden vil i en periode fremover foretage tilsyn af tilgængeligheden i sundhedshuse. Under disse tilsyn vil fokus være på fællesarealerne i sundhedshusene og de dele af sundhedshusene, der benyttes af offentlige myndigheder.

I den forbindelse har medarbejdere fra ombudsmanden i december 2019 foretaget tilsyn af Sundhedscenter Odsherred.

Andre aktiviteter

Ombudsmanden samarbejder med Institut for Menneskerettigheder og Det Centrale Handicapråd om at fremme, beskytte og overvåge gennemførelsen af FN's Handicapkonvention. Som led i dette samarbejde holdt ombudsmanden i 2019 to møder med disse samarbejdspartnere.

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

Tilsyn

Tvangsudsendelser

Tilsyn med tvangsudsendelser

Hvad: Ombudsmanden fører tilsyn med dansk politis tvangsmæssige udsendelser af udenlandske statsborgere, som ikke har lovligt ophold i Danmark. Herudover fører ombudsmanden tilsyn med tvangsmæssige udsendelser arrangeret af andre EU-lande efter anmodning fra EU's grænseagentur, Frontex.

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

Det samme gælder ved tilsyn med tvangsmæssige udsendelser arrangeret af andre EU-lande. Her bedømmer ombudsmanden dog ikke, om god forvaltningsskik er fulgt.

Hvordan: Medarbejdere fra ombudsmanden deltager i tvangsmæssige udsendelser. Ved nogle udsendelser fører ombudsmanden alene tilsyn med forløbet fra afhentningen af udlændingen og til ombordstigningen på flyet.

Ombudsmandens tilsyn er koncentreret om følgende opmærksomhedspunkter: brug af magt, adskillelse af familier, udsatte grupper – f.eks. personer med helbredsproblemer, forudgående kontakt og information, sikkerhedsvurderingen forud for udsendelse og afbrudte udsendelser. Ved tilsyn med dansk politis tvangsmæssige udsendelser har ombudsmanden herudover fokus på politiets udsendelsesrapport.

Ud over at deltage i konkrete udsendelser gennemgår ombudsmanden hvert år ca. 50 afsluttede udsendelses-sager.

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

Tilsyn med tvangsudsendelser i 2019¹

Hvornår	Antal personer omfattet af udsendelsen	Brug af magt under udsendelsen	Udsendelsen gennemført	
I alt 10 udsendelser	11 personer	5 udsendelser	8 gennemført 2 afbrudt	
26. marts	1	Nej	Ja	
6. maj	2	Ja	Ja	
23. september	1	Nej	Ja	
8. oktober	1	Nej	Ja	
8. oktober	1	Ja	Ja	
14. oktober	1	Ja	Nej	
18. november	1	Ja	Ja	
25. november	1	Nej	Ja	
3. december	1	Ja	Nej	
9. december	1	Nej	Ja	

- 1) Udsendelserne i 2019, som ombudsmanden førte tilsyn med, gik bl.a. til følgende lande: Iran, Nigeria, Afghanistan og Pakistan.
- 2) Ved et antal udsendelser fører ombudsmanden alene tilsyn med forløbet fra afhentningen af udlændingen og til ombordstigningen på flyet.

	Kommentarer
	Tvangsudsendelser afsluttet uden kritik af politiet: 8 Ikke afsluttet ved redaktionens slutning: 2
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 26-årig mand.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 45-årig kvinde og en 40-årig mand. Tvangsudsendelsen blev kun delvist fulgt af en medarbejder fra ombudsmanden, idet der blev ført tilsyn med forløbet, fra politiet afhentede udlændingene, til udlændingene i Tyskland skiftede til en flyvning arrangeret af EU's grænseagentur, Frontex. Der blev anvendt magt i form af håndkraft over for den mandlige udlænding.
	Tvangsudsendelse (delvist ledsaget ²) med rute-fly af en 33-årig mand.
	Tvangsudsendelse (delvist ledsaget ²) med rute-fly af en 26-årig mand.
	Tvangsudsendelse (delvist ledsaget ²) med rute-fly af en 39-årig mand. Der blev anvendt magt i form af transportbælte med en fastspændt hånd.
	Tvangsudsendelse (delvist ledsaget ²) med rute-fly af en 44-årig kvinde. Der blev anvendt magt i form af transportbælte med fastspændte hænder samt håndkraft.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 44-årig kvinde. Der blev anvendt magt i form af håndkraft, hjelm, voksenble og transportbælte med fastspændte hænder, albuer og ankel. <i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>
	Tvangsudsendelse (delvist ledsaget ²) med rute-fly af en 33-årig kvinde.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 49-årig mand. Der blev anvendt magt i form af transportbælte med fastspændte hænder samt håndkraft.
	Tvangsudsendelse med rute-fly af en 32-årig kvinde <i>Ikke afsluttet ved redaktionens slutning</i>

Eksempler på vigtige aktiviteter i 2019

Konkrete udsendelser

Ombudsmanden var til stede ved 10 tvangsudsendelser af udlændinge i 2019. I de otte sager, som ombudsmanden afsluttede i 2019, udtalte ombudsmanden ikke kritik af politiets arbejde. Ombudsmanden vurderede, at udsendelserne foregik inden for danske og internationale rammer, herunder med respekt for individet og uden unødigt magtanvendelse. Derudover havde ombudsmanden ikke bemærkninger til dokumentationen i sagerne. To af udsendelsessagerne var ikke afsluttet ved redaktionens slutning.

Afsluttede sager

Som anført i Folketingets Ombudsmands beretning for 2018 gennemgik ombudsmanden i 2018 sagsakterne i 77 af politiets afsluttede udsendelsessager fra 2016 og 2017. Gennemgangen resulterede i, at ombudsmanden i fem af disse sager stillede spørgsmål til Rigspolitiet. De fem sager blev afsluttet i 2019.

To af sagerne handlede om utilstrækkelig dokumentation for nødvendigheden af politiets magtanvendelse under tvangsudsendelsen. En af disse sager er offentliggjort (FOB 2019-23). To andre sager handlede om manglende dokumentation for, at udlændingene blev tilbudt at blive tilset af en læge, efter tvangsudsendelsen blev afbrudt. I alle fire sager udtalte ombudsmanden kritik af politiet. Den femte sag drejede sig om, hvorvidt der, før tvangsudsendelsen blev sat i gang, var truffet en endelig afgørelse om, at udlændingen kunne tvangsudsendes. Efter at have modtaget Rigspolitiets bemærkninger til sagen foretog ombudsmanden sig ikke yderligere.

Herudover konkluderede ombudsmanden i en sag afsluttet i 2019, at han ikke havde grundlag for at tilsidesætte Rigspolitiets vurdering af, at danske betjente under en tvangsudsendelse af udlændinge – bl.a. af sikkerhedshensyn – ikke havde pligt til at gribe ind over for en udenlandsk politichef (FOB 2019-6).

Endelig konkluderede ombudsmanden i en sag afsluttet i 2019, at han ikke kunne kritisere, at politiet under visse betingelser anvender magt for at begrænse råb og skrig under tvangsudsendelser. Ombudsmanden henstillede dog til politiet, at disse betingelser kom til at fremgå af politiets interne retningslinjer (FOB 2019-4).

Årlig gennemgang

Ombudsmanden gennemgik i 2019 sagsakterne i 52 af politiets afsluttede udsendelsessager fra 2018. Det endelige resultat af gennemgangen forelå ikke ved redaktionens slutning.

Drøftelser

Ombudsmanden har i 2019 holdt dialogmøde med Rigspolitiet, Nationalt Udlændingecenter, og Nordsjællands Politi, Udlændingecenter Nordsjælland, om ombudsmandens tilsyn med politiets tvangsudsendelser. Herudover har ombudsmanden holdt møde med Dansk Flygtningehjælp.

Internationalt samarbejde

En medarbejder fra ombudsmanden deltog i 2019 i en europæisk konference i Slovakiet om tilsyn med tvangsudsendelser.

Udsendelser arrangeret af andre EU-lande

En medarbejder fra ombudsmanden førte tilsyn under tysk politis tvangsudsendelse af 18 udlændinge med chartret fly fra Tyskland til Tunesien i januar 2019. En anden medarbejder fra ombudsmanden førte tilsyn under fransk politis tvangsudsendelse af 36 udlændinge med chartret fly fra Frankrig til Georgien i oktober 2019. Ombudsmandens afrapportering skete direkte til EU's grænseagentur, Frontex.

Sag nr. 19/02359

”Vores barn er endt i klemme mellem sin skoles anbefaling om, at han går en klasse om – hvilket vi er enige i – og kommunens vurdering af, at han ikke har behov for det.” Det var essensen i en klage fra forældrene til en dreng, som efter reglerne om frit skolevalg gik på specialskole i en anden kommune end den, hvor familien boede.

Ombudsmanden videresendte klagen til Undervisningsministeriet, da han mente, at ministeriet burde have lejlighed til – på et generelt plan – at tage stilling til, hvem der skulle bestemme, om drengen måtte gå et skoleår om. Ministeriet skrev til forældrene, hvordan reglerne generelt set skulle forstås. Ministeriet skrev, at det er skolelederen på den skole, hvor en elev er indskrevet – dvs. ikke kommunen – som træffer beslutning om klasse-trinsindplacering.

Ministeriet skrev også, at der ville blive lagt ”spørgsmål og svar-materiale” på ministeriets hjemmeside, så der kom større gennemsigtighed om reglerne til gavn for elever, forældre, skoler og kommuner.

Ombudsmandens behandling af en klage fra en enkelt borger kan ende med at gøre en forskel for flere borgere i samme situation.

Sag nr. 19/01514 og 19/02747

Kan det være rigtigt, at nogle af ens optjente feriepenge indefrysnes ved indførelsen af en ny ferielov og først udbetales, når man forlader arbejdsmarkedet? Det ville en borger gerne have ombudsmandens svar på.

I sit svar skrev ombudsmanden, at han ikke havde mulighed for at hjælpe. Årsagen var, at reglerne om indefrysning af optjente feriepenge følger direkte af en lov, som Folketinget har vedtaget.

Ombudsmanden vurderer, om myndighederne overholder de love, som Folketinget har vedtaget. Ombudsmanden tager ikke stilling til, om lovgivningen bør ændres.

Sag nr. 19/02087

En kvinde klagede til ombudsmanden over, at en kommune uden forudgående aftale havde fældet træer på hendes grund for at få adgang til en nærliggende å.

Det fremgik ikke af klagen, at kvinden havde henvendt sig til kommunen. Ombudsmanden bad hende derfor om at gøre det først.

Ombudsmanden tager normalt ikke stilling til klager, som myndigheden ikke selv har haft lejlighed til at tage stilling til.

Sag nr. 19/02109

”Det er mit synspunkt, at SKAT har begået sagsbehandlingsfejl ved ikke at efterkomme et bindende svar, hvis forudsætninger er opfyldte,” skrev en advokat til ombudsmanden på vegne af sin klient. Landsskatteretten havde truffet afgørelse om, at klienten skulle beskattes af en lønindtægt fra et udenlandsk offshorefirma – men det var i strid med et bindende svar fra SKAT om, at klienten ikke skulle betale skat i Danmark af sin løn optjent i et andet land.

De betingelser og vilkår, som SKATs bindende svar oprindeligt byggede på, var dog ikke længere gældende, så svaret fra SKAT var nu uden betydning. Derfor kunne ombudsmanden ikke hjælpe advokaten og klienten med at opnå et bedre resultat i sagen end det, som Landsskatteretten var kommet frem til.

I 2019 afsluttede ombudsmanden 260 sager om skattemyndighederne, heriblandt ni generelle egen drift-undersøgelser. Et udpluk af sagerne findes på [Skattekontorets side på ombudsmanden.dk](#).

Sag nr. 19/02133

Ombudsmanden modtog en mail vedhæftet en afbetalingsoversigt fra et teleselskab. I mailens emnefelt stod der ”Complaint 2”, men ellers var mailen tom. Mailen var desuden sendt usikkert, dvs. uden digital signering og kryptering.

Ombudsmanden kunne ikke vide, hvem der henvendte sig, men han svarede alligevel på mailen. Han skrev, at en usikker mail uden angivelse af navn og adresse betragtes som en anonym klage. Og at ombudsmanden efter ombudsmandsloven ikke kan behandle anonyme klager.

Ombudsmanden skrev også, at han i øvrigt ikke kunne behandle en klage over det private teleselskab.

Ombudsmanden skal kende en klagers identitet. Han kan ikke behandle anonyme klager.

Sag nr. 19/01141

”Planlægningen af Letbanen i Aarhus til ca. 4 mia. kr. er foregået uden at indtænke fuld tilgængelighed for mennesker med handicap. Vi mener, at det er i strid med Handicapkonventionen.” Sådan skrev medlemmer af en kommunes handicapråd i en klage til ombudsmanden. De var utilfredse med, at nogle af de ældre nærbanestationer, som den nye letbane brugte som stoppesteder, ikke var tilgængelige for kørestolsbrugere. Det grelleste eksempel var en station med en afstand på 20 centimeter mellem tog og perron.

Ombudsmanden gennemgik den danske og internationale lovgivning på området. Reglerne gav ikke holdepunkter for et krav om, at alle stoppesteder på de tidligere nærbaner skulle være fuldt ud tilgængelige for mennesker med handicap fra det tidspunkt, hvor Letbanen tog dem i brug. Der blev i øvrigt arbejdet på at finde løsninger, som kunne forbedre tilgængeligheden for mennesker med handicap på de ældre nærbanestationer. Desuden kunne mennesker med handicap blive transporteret mellem stationerne med teletaxa eller Flextur.

Ombudsmanden behandler klager over og fører tilsyn med, om offentlige bygninger og anlæg lever op til kravene om handicaptilgængelighed. Besøgsholdet er bistået af to konsulenter med handicap. Ombudsmanden har fra 2019 fokus på handicaptilgængelighed i sundhedshuse.

Sag nr. 19/03280

Ombudsmanden konstaterede i forbindelse med en klagesag, at en mailboks hos Administrations- og Servicestyrelsen ikke kunne modtage sikre mails, selv om borgere, som ville klage over andet end afgørelser hos skattemyndighederne, var henvist til at benytte mailboksen eller sende deres klage med posten.

Efter at være blevet gjort opmærksom på problemet skrev styrelsen til ombudsmanden, at den ville sørge for, at det fremover blev muligt at modtage sikker mail i mailboksen. Herefter lukkede ombudsmanden sagen.

I 2019 afsluttede ombudsmanden 3.771 sager efter at have hjulpet borgeren videre med sagen uden dog at indlede en egentlig undersøgelse – f.eks. ved at sende sagen til den relevante myndighed.

Sag nr. 19/03388

En mand var utilfreds med kvaliteten af sin oste-skærer. "Det er simpelt hen for dårligt lavet," skrev han til ombudsmanden. "Håber, at der bliver taget hånd om det med fabrikanten."

En medarbejder hos ombudsmanden ringede manden op og forklarede, at ombudsmandens opgave alene er at holde øje med, om myndighederne overholder de love og regler, der gælder.

Det fremgår af ombudsmandsloven, at ombudsmanden ikke kan behandle klager over private – f.eks. foreninger, privatpersoner og selskaber.

Sag nr. 18/02512 og 18/04747

En interesseorganisation klagede til den grønlandske ombudsmand over et afslag på aktindsigt fra det grønlandske departement for fiskeri, fangst og landbrug. Den grønlandske ombudsmand kunne ikke tage stilling til sagen, fordi hun var inhabil. Derfor sendte Grønlands Selvstyre klagen videre til Folketingets Ombudsmand, som undersøgte sagen. Ombudsmanden nåede frem til, at han ikke kunne kritisere afslaget på aktindsigt.

Folketingets Ombudsmand fungerer som sætteombudsmand for den grønlandske ombudsmand, Ombudsmanden for Inatsisartut. Det betyder, at Folketingets Ombudsmand behandler klagesager vedrørende grønlandske myndigheder, hvis den grønlandske ombudsmand er inhabil i sagen.

Sag nr. 19/02812

Efter nogle års pause ville en kørelærer genoptage kørelærergerningen. Det krævede et nyt kørekort med påtegning om, at han havde ret til at undervise – men da kørelæreren mødte op i Borgerservice, fik han at vide, at han ikke kunne godkendes som motorcykelkørelærer, da politiet ikke kunne finde ham i registeret. Han måtte altså tage uddannelsen igen for at være berettiget til at undervise i at køre motorcykel. Kørelæreren klagede til ombudsmanden.

Ombudsmanden mente, at kommunen skulle have lejlighed til at se på sagen igen. Han videresendte derfor klagen til kommunen. I samarbejde med politiet fandt kommunen den forsvundne registrering, og kørelæreren kunne herefter få sit kørekort fornyet med de rette påtegninger.

I 2019 var kommuner hovedansvarlig myndighed i 1.678 af de sager, der blev afsluttet hos ombudsmanden.

Året kort

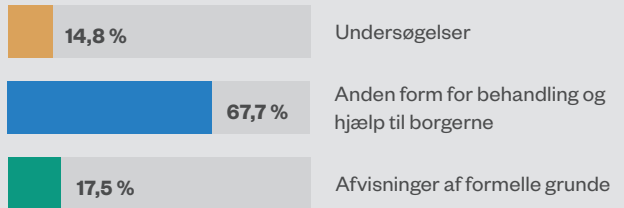
2019

Året i tal

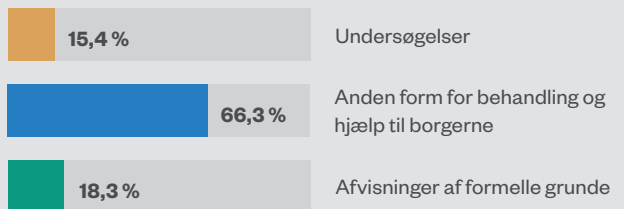
De følgende sider indeholder hovedtal for ombudsmandens sagsbehandling i 2019. På ombudsmanden.dk findes nærmere information om ombudsmandens arbejde og om de regler, der gælder for det.

Afsluttede sager¹

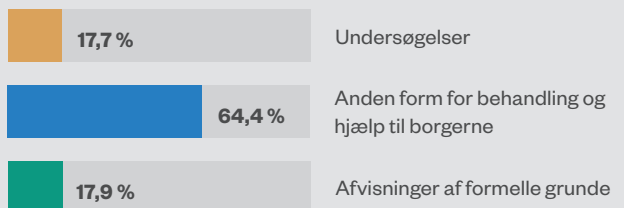
2019
5.574 sager



2018
4.955 sager



2017
5.062 sager



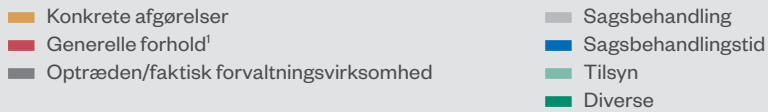
1) Inkluderer ikke administrative sager og normalt ikke sager, som er indgået i samlede gennemgange i forbindelse med generelle egen drift-undersøgelser.

Hvad endte sagerne med?

	Afsluttede sager
1. Undersøgelser	
Fulde undersøgelser	187
– heraf med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	105
Afkortede undersøgelser ¹	638
Undersøgelser, i alt	825
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	2.162
– heraf sager videresendt til myndigheder	1.277
Ombudsmandens gennemgang af sagerne førte ikke til nærmere undersøgelser	1.177
Besvarelse af forespørgsler, vejledning mv.	432
Anden form for behandling og hjælp til borgerne, i alt	3.771
3. Afvisninger af formelle grunde	
Klagerne var indgivet for sent til ombudsmanden	103
Mulighederne for at klage til myndighederne var ikke udnyttet – og kunne ikke længere udnyttes	38
Sagerne angik domstole, dommere eller forhold, som var eller kunne forventes bedømt af domstolene, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	149
Sagerne angik forhold vedrørende Folketinget, herunder lovgivningsspørgsmål, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	82
Klagerne vedrørte andre forhold uden for ombudsmandens kompetence, herunder private retsforhold	303
Klagerne blev ikke præciseret tilstrækkeligt til, at de kunne behandles, eller klagerne blev tilbagekaldt	267
Ombudsmanden erklærede sig inhabil	10
Henvendelserne var anonyme	26
Afvisninger af formelle grunde, i alt	978
Total (1-3)	5.574

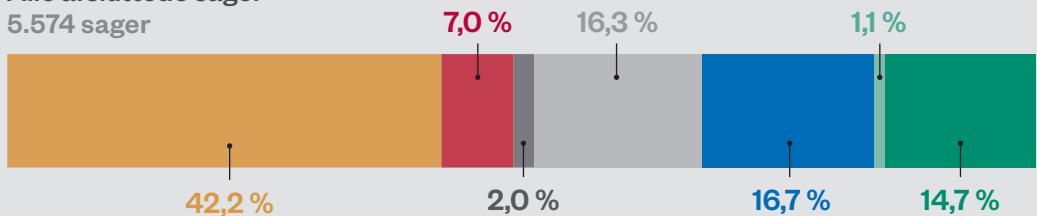
1) Afkortede undersøgelser omfatter især sager, hvor ombudsmanden har undersøgt en klage, men uden at høre myndighederne, fordi der ikke var udsigt til, at han kunne give kritik eller henstilling. Til kategorien regnes bl.a. også sager, som myndighederne har genoptaget, efter at ombudsmanden har bedt om en udtalelse (19 tilfælde i 2019).

Hvad handlede sagerne om?



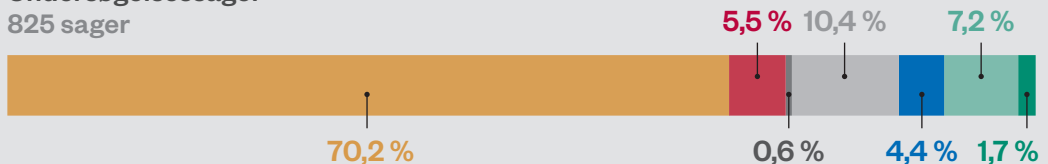
Alle afsluttede sager

5.574 sager



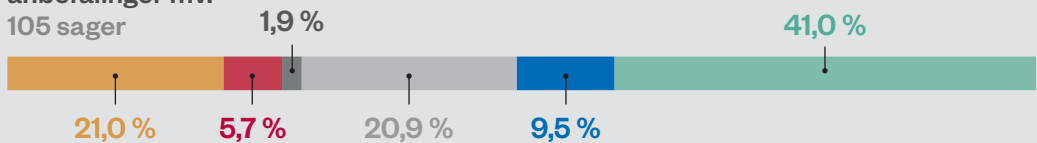
Undersøgelsessager

825 sager



Sager med kritik, henstilling, anbefalinger mv.

105 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 2019 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
A. Statslige myndigheder mv. (omfattet af ombudsmandens kompetence)					
Beskæftigelsesministeriet					
Departementet	0	2	4	0	6
Ankenævnet for ATP m.m.	0	0	2	0	2
Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring	1	1	32	4	38
Arbejds miljøklagenævnet	0	3	0	0	3
Arbejdstilsynet	0	0	1	0	1
ATP	0	0	1	0	1
Center for Klager om Arbejdsløshedsforsikring	0	0	1	0	1
Ligebehandlingsnævnet	1	6	1	1	9
Lønmodtagernes Garantifond	0	0	1	0	1
Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering	0	1	10	1	12
I alt	2	13	53	6	74
Børne- og Undervisningsministeriet					
Departementet	1	3	9	1	14
Dansk Center for Undervisningsmiljø	0	0	1	0	1
Klagenævnet for Specialundervisning	0	0	2	0	2
Styrelsen for Undervisning og Kvalitet	0	3	17	2	22
Ungdomsuddannelsessteder	0	0	13	0	13
I alt	1	6	42	3	52

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

Afsluttede sager i 2019 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Erhvervsministeriet					
Departementet	1	1	2	0	4
Det Psykiatriske Patientklagenævn	0	0	3	3	6
Energiklagenævnet	0	3	1	0	4
Erhvervsankenævnet	0	0	1	0	1
Erhvervsstyrelsen	0	0	9	3	12
Finanstilsynet	1	0	1	1	3
Forbrugerombudsmanden	0	0	3	0	3
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen	0	1	1	1	3
Konkurrenceankenævnet	0	1	0	0	1
Miljø- og Fødevareklagenævnet	0	9	22	1	32
Nævnenes Hus	0	2	24	2	28
Planklagenævnet	0	8	18	2	28
Sikkerhedsstyrelsen	0	1	1	1	3
Stormrådet	0	0	1	0	1
VisitDenmark	0	0	6	0	6
Vækstfonden	0	0	1	1	2
I alt	2	26	94	15	137
Finansministeriet					
Departementet	1	6	6	0	13
Digitaliseringsstyrelsen	0	1	0	0	1
Moderniseringsstyrelsen	0	1	2	0	3
I alt	1	8	8	0	17



Afsluttede sager i 2019 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Forsvarsministeriet					
Departementet	0	3	7	1	11
Forsvarskommandoen	0	0	1	0	1
Forsvarsministeriets Ejendomsstyrelse	0	0	1	0	1
Forsvarsministeriets Personalestyrelse	0	1	4	0	5
Forsvarsministeriets Regnskabsstyrelse	0	0	1	0	1
I alt	0	4	14	1	19
Justitsministeriet					
Departementet	3	11	37	4	55
Arrester	0	1	18	0	19
Civilstyrelsen	0	4	2	1	7
Datatilsynet	0	8	18	4	30
Den Uafhængige Politiklagemyndighed	0	1	6	3	10
Direktoratet for Kriminalforsorgen	5	26	52	22	105
Erstatningsnævnet	0	5	13	1	19
Fængsler	3	14	156	13	186
Kriminalforsorgen i Frihed	0	4	6	1	11
Kriminalforsorgen i Grønland	0	2	1	1	4
Kriminalforsorgens områdekontorer	14	23	31	5	73
Politiet	0	9	125	17	151
Politiets Efterretningstjeneste (PET)	0	0	1	0	1
Retslægerådet	0	0	1	0	1
Rigsadvokaten	0	5	14	2	21
Rigspolitiet	9	13	32	1	55
Statsadvokater	0	14	38	6	58
Tilsynet med Efterretningstjenesterne	0	0	1	0	1
Udlændinge- og udrejsecentre	0	0	9	1	10
I alt	34	140	561	82	817

Afsluttede sager i 2019 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Kirkeministeriet					
Departementet	0	1	14	2	17
Sogne	0	0	3	0	3
Stifter	0	0	6	0	6
I alt	0	1	23	2	26
Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet					
Departementet	0	3	7	1	11
Energinet	0	0	4	0	4
Energistyrelsen	0	0	2	0	2
Forsyningstilsynet	0	0	1	0	1
Geodatastyrelsen	0	1	0	2	3
Taksationsmyndigheden	0	2	0	0	2
I alt	0	6	14	3	23
Kulturministeriet					
Departementet	0	5	7	0	12
Danmarks Radio	0	2	14	5	21
Det Kongelige Teater	0	0	1	0	1
Medierådet for Børn og Unge	0	0	1	0	1
Radio- og tv-nævnet	0	0	33	0	33
Rigsarkivet	0	0	4	1	5
Slots- og Kulturstyrelsen	0	1	1	3	5
Statens Kunstfond	0	1	0	0	1
I alt	0	9	61	9	79



Afsluttede sager i 2019 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Miljø- og Fødevarerministeriet					
Departementet	0	4	10	2	16
Fiskeristyrelsen	0	0	4	0	4
Fødevarestyrelsen	0	0	3	0	3
Kystdirektoratet	0	1	7	3	11
Landbrugsstyrelsen	0	0	3	0	3
Miljøstyrelsen	0	2	5	1	8
Naturstyrelsen	0	0	8	2	10
I alt	0	7	40	8	55
Skatteministeriet					
Departementet	0	7	5	3	15
Administrations- og Servicestyrelsen	0	1	2	0	3
Borger- og retssikkerhedschefen	0	1	3	0	4
Fællesankenævn	0	3	1	0	4
Gældsstyrelsen	0	5	44	6	55
Landsskatteretten	3	26	5	1	35
Motorankenævn	0	1	0	0	1
Motorstyrelsen	0	0	16	1	17
Skatteankenævn	0	7	4	1	12
Skatteankestyrelsen	2	11	18	5	36
Skattestyrelsen	3	7	49	8	67
Spillemyndigheden	0	0	1	0	1
Toldstyrelsen	0	1	0	0	1
Udviklings- og Forenklingsstyrelsen	0	0	1	0	1
Vurderingsankenævn	0	1	1	0	2
Vurderingsstyrelsen	0	2	4	0	6
I alt	8	73	154	25	260

Afsluttede sager i 2019 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Social- og Indenrigsministeriet					
Departementet	1	8	34	2	45
Adoptionsnævnet	0	0	4	1	5
Ankestyrelsen ²	8	228	318	56	610
Danmarks Statistik	0	0	2	0	2
Familieretshuset	1	3	75	23	102
Psykolognævnet	0	5	1	0	6
Socialstyrelsen	0	0	1	0	1
I alt	10	244	435	82	771
Statsministeriet					
Departementet	1	1	4	1	7
Rigsombudsmanden på Færøerne	0	0	1	0	1
I alt	1	1	5	1	8
Sundheds- og Ældreministeriet					
Departementet	0	1	17	2	20
Det Psykiatriske Ankenævn	0	1	1	0	2
Lægemiddelstyrelsen	0	1	0	2	3
Styrelsen for Patientklager	0	9	29	5	43
Styrelsen for Patientsikkerhed	0	3	26	2	31
Sundhedsdatastyrelsen	0	0	2	1	3
Sundhedsstyrelsen	0	0	4	0	4
Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn	0	7	12	2	21
I alt	0	22	91	14	127

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



Afsluttede sager i 2019 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Transport- og Boligministeriet					
Departementet	2	5	10	2	19
Banedanmark	0	0	1	1	2
DSB	0	1	9	2	12
Færdselsstyrelsen	0	6	18	1	25
Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen	0	1	8	1	10
Vejdirektoratet	0	8	3	1	12
I alt	2	21	49	8	80
Uddannelses- og Forskningsministeriet					
Departementet	0	0	7	1	8
Ankenævnet for Statens Uddannelsesstøtteordninger	0	5	2	1	8
Innovationsfonden	0	0	1	0	1
Kvalifikationsnævnet	0	1	1	0	2
Nævnet for Videnskabelig Uredelighed	0	0	2	0	2
Styrelsen for Forskning og Uddannelse	0	3	5	1	9
Styrelsen for Institutioner og Uddannelsesstøtte	0	4	10	1	15
Uddannelsesinstitutioner	0	1	16	3	20
I alt	0	14	44	7	65
Udenrigsministeriet					
Departementet	0	7	20	0	27
I alt	0	7	20	0	27

Afsluttede sager i 2019 fordelt på myndigheder mv.

Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Udlændinge- og Integrationsministeriet					
Departementet	4	13	25	22	64
Styrelsen for International Rekruttering og Integration	0	0	7	0	7
Udlændingenævnet	1	5	22	2	30
Udlændingestyrelsen	1	7	45	11	64
I alt	6	25	99	35	165
Statslige myndigheder mv., i alt	67	627	1.807	301	2.802
B. Kommunale og regionale myndigheder mv. (omfattet af ombudsmandens kompetence)					
Kommuner	16	74	1.406	182	1.678
Regioner	6	7	62	14	89
Kommunale eller regionale fællesskaber	0	8	2	0	10
I alt	22	89	1.470	196	1.777
C. Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence³					
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence	16	4	108	19	147
I alt	16	4	108	19	147
D. Myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt					
Statslige myndigheder mv., i alt (A)	67	627	1.807	301	2.802
Kommunale og regionale myndigheder mv., i alt (B)	22	89	1.470	196	1.777
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt (C)	16	4	108	19	147
I alt	105	720	3.385	516	4.726

3) Opgørelsen omfatter private institutioner, som er omfattet af ombudsmandens kompetence i forbindelse med OPCAT eller på børneområdet, og andre institutioner mv., som er inddraget under ombudsmandens kompetence. Ombudsmanden traf i 2019 ikke beslutninger efter ombudsmandslovens § 7, stk. 4, om, at et selskab, en institution, en forening mv. skulle være omfattet af ombudsmandens virksomhed.

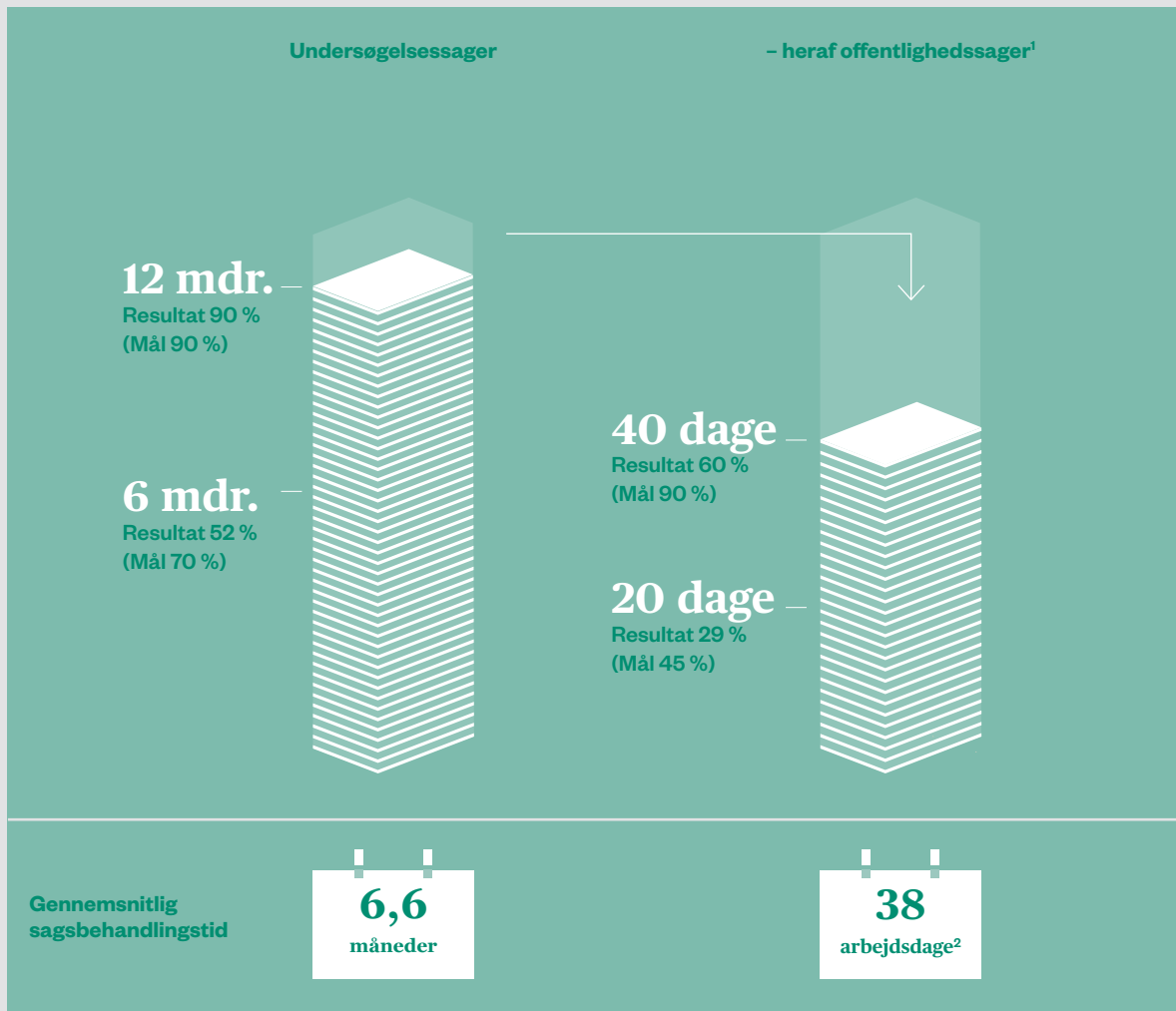


Afsluttede sager i 2019 fordelt på myndigheder mv.

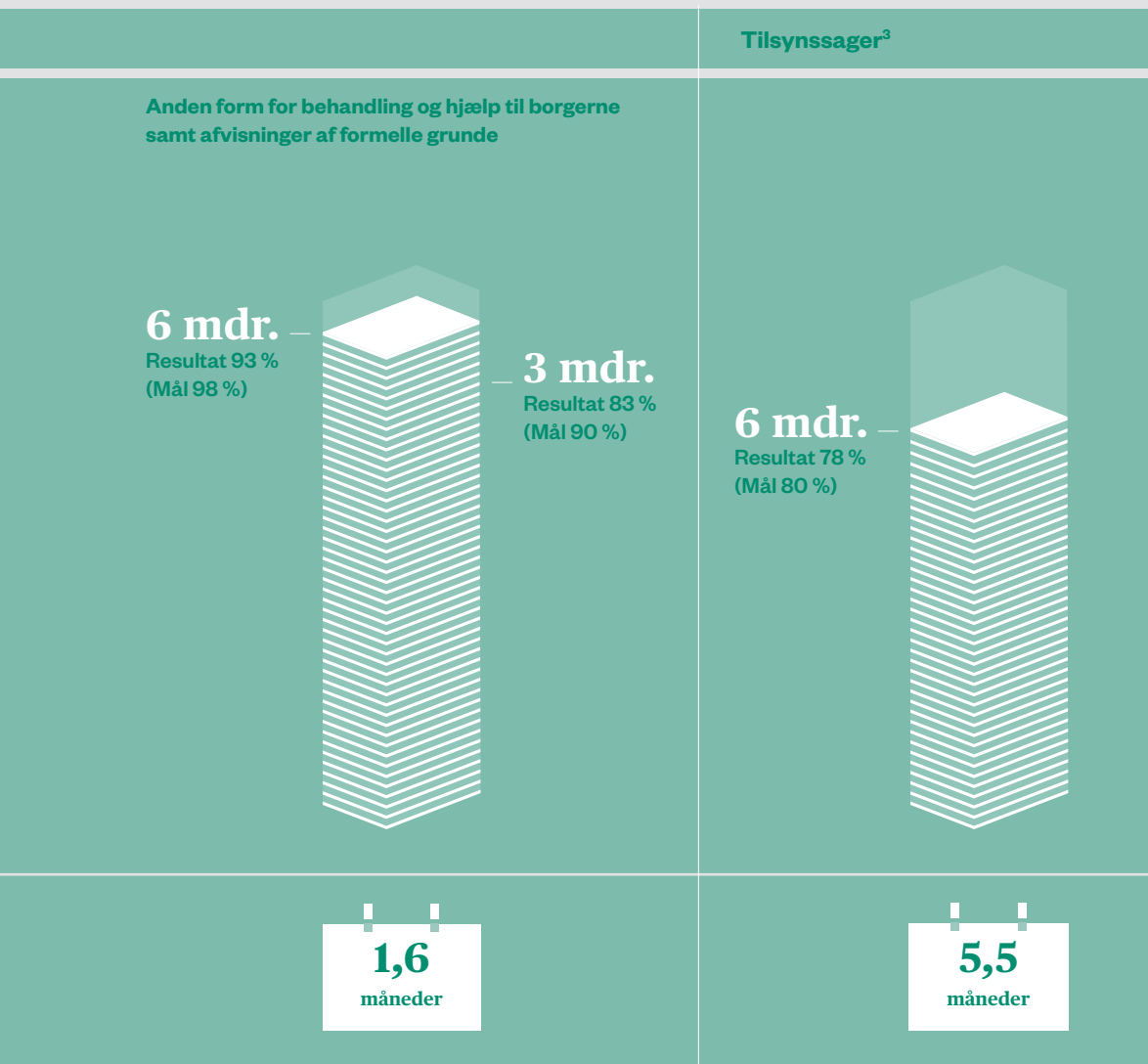
Hovedansvarlig myndighed mv. ¹	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
E. Institutioner mv. uden for ombudsmandens kompetence					
1. Domstole mv., jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 2	0	0	0	72	72
2. Tvistnævn, jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 3	0	0	0	22	22
3. Andre institutioner, selskaber, virksomheder og personer uden for ombudsmandens kompetence	0	0	6	334	340
I alt	0	0	6	428	434
F. Sager, som ikke angik bestemte institutioner mv.					
	0	0	380	34	414
Året i alt (A-F total)	105	720	3.771	978	5.574

Sagsbehandlingstid

Klagesager og egen drift-undersøgelser



- 1) Klagesager om aktindsigt efter offentlighedsloven, miljøoplysningsloven, retsplejeloven mv. med undtagelse af sager om partsaktindsigt. Den 1. maj 2019 oprettede ombudsmanden et særligt kontor for offentlighedssager, bl.a. med sigte på at nedbringe sagsbehandlingstiden.
- 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).



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 2019 erklærede ombudsmanden sig **inhabil** i 10 sager. Folketingets Retsudvalg overdrog til landsdommer Henrik Bloch Andersen at behandle disse sager. Ombudsmandens kontor ydede sekretariatsbistand ved behandlingen af sagerne.

Færøernes Lagting overdrog ikke nogen sager til Folketingets Ombudsmand som **sætteombudsmand** for Lagtingets Ombudsmand i 2019. Inatsisartut (det grønlandske parlament) overdrog to sager til ombudsmanden som sætteombudsmand for Ombudsmanden for Inatsisartut.



Regnskab 2019

Ombudsmandens almindelige virksomhed

	Kroner
Indtægter	
Indtægter	61.000
Indtægter i alt	61.000
Udgifter	
Løn og pension	71.625.000
Husleje	5.460.000
Personale og organisation, herunder personalevelværd	302.000
Efteruddannelse	742.000
Bøger og bibliotek	73.000
Faglige databaser	1.369.000
Aviser og tidsskrifter	220.000
Formidling og kommunikation	846.000
IT-systemer – drift og udvikling	2.215.000
IT-udstyr	252.000
Telefoni og bredbånd	460.000
Reparation og vedligeholdelse af lokaler	1.236.000
Møbler og inventar	631.000
Rengøring, vask og renovation	307.000
El og varme	531.000
Øvrige lokaleudgifter	369.000
Rejser	231.000
Repræsentation og bespisning	115.000
AUB-bidrag	385.000
Kontorhold	224.000
Andre varer og tjenester	2.675.000
Udgifter i alt	90.268.000
Udgifter i alt, netto	90.207.000
Bevilling på finansloven	88.100.000
Årets resultat	-2.107.000

Pension til tjenestemænd

	Kroner
Indtægter	3.255.000
Udgifter	2.312.000
Årets resultat	943.000

Samarbejdsaftale med Udenrigsministeriet

	Kroner
Indtægter	568.000
Udgifter	568.000
Årets resultat	0

Samarbejdsprojekt med Kina

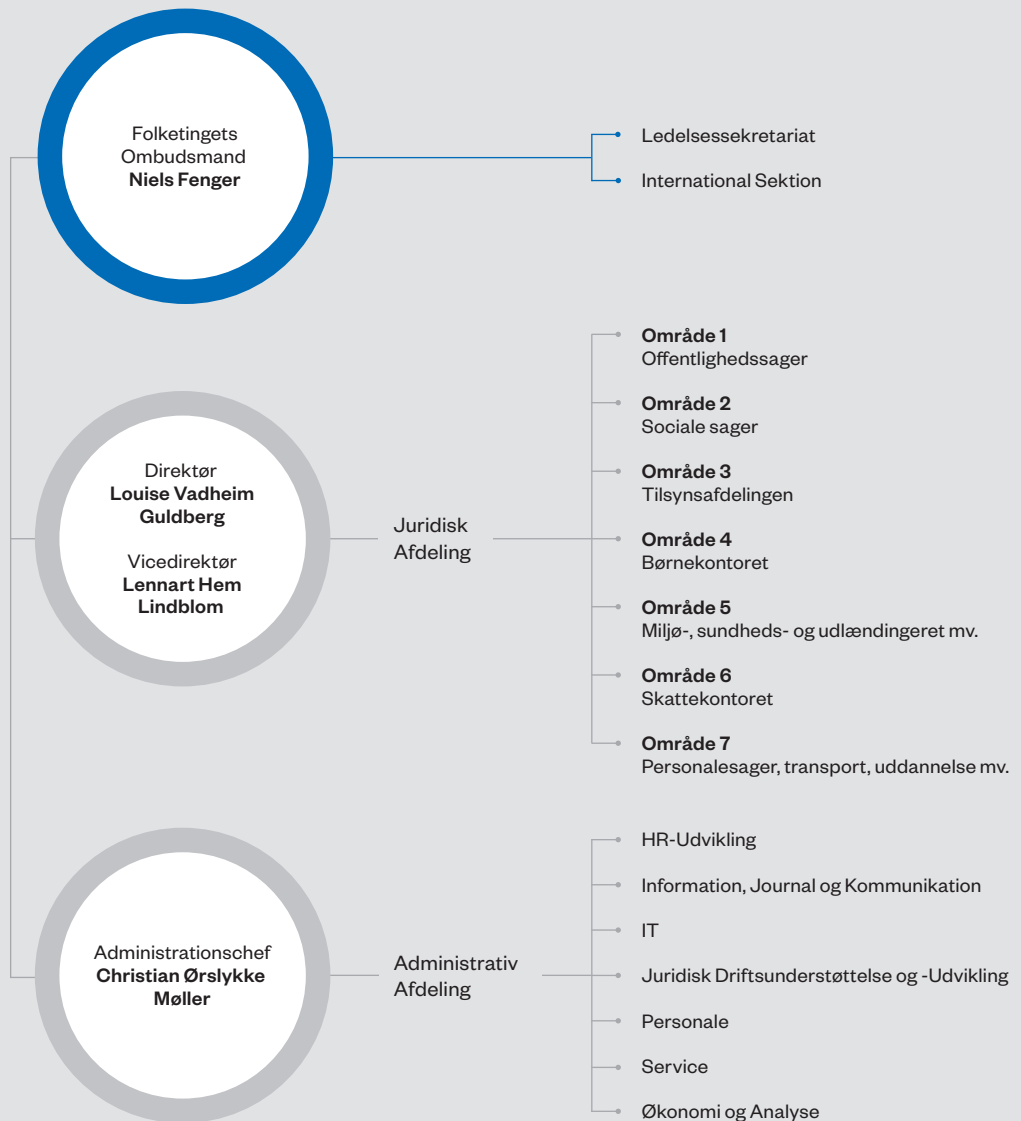
	Kroner
Indtægter	1.174.000
Udgifter	1.174.000
Årets resultat	0

Organisation

Pr. 31. december 2019

Direktion

Afdelinger







Medarbejdere og arbejdsområder pr. 31. december 2019

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 Anne Djurhuus
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 Dennis Sørensen
Fuldmægtig Mai Vestergaard
Fuldmægtig Rune Werner Christensen
Fuldmægtig Tina Andersen
Studentermedhjælper Karen Fowler Lund

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 Linette Granau Winther
Souschef Stine Marum
Chefkonsulent Bente Mundt

Specialkonsulent Mette Ravn Jacobsen
Fuldmægtig Kirsten Broundal
Fuldmægtig Lina Funda Phillips
Fuldmægtig Mai Gori
Fuldmægtig Rikke Malkov-Hansen
Studentermedhjælper Bjørg Boye Gudbrand
Studentermedhjælper Jacob Degnbol

Centrale arbejdsområder

- Social- og arbejdsmarkedsret

Område 3

Tilsynsafdelingen

Afdelingschef Morten Engberg
Souschef Erik Dorph Sørensen
Souschef Louise Marie Jespersen
Chefkonsulent Lise Puggaard
Specialkonsulent Ulla Birgitte Frederiksen
Fuldmægtig Hanne Nørgård
Fuldmægtig Marie Nyborg Kvist
Fuldmægtig Morten Bech Lorentzen
Fuldmægtig Nina Melgaard Ringsted
Fuldmægtig Sabine Heestermans Svendsen
Kontorfuldmægtig Jeanette Hansen
Studentermedhjælper Emilie Egevang
Studentermedhjælper 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:

- Straffuldbyrdelse og varetægtsfængsling
- Psykiatri
- Sociale institutioner

Område 4

Børnekontoret

Områdechef Susanne Veiga
 Souschef Ann Thagård Gregersen
 Souschef Christina Ladefoged
 Børnesagkyndig Irene Rønn Lind
 Fuldmægtig Christine Hagelund Petersen
 Fuldmægtig Lene Levin Rybtke
 Fuldmægtig Marie Helqvist
 Fuldmægtig Pernille Helsted
 Fuldmægtig Peter Kersting
 Studentermedhjælper Ida Alberte Chur Rasmussen
 Studentermedhjælper Morten Pilgaard Pedersen

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

- Sociale institutioner og private opholdssteder for døgnnbragte 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 Adam Abdel Khalik
 Souschef Rasmus Krogh Pedersen
 Specialkonsulent Janne Lundin Vadmand
 Specialkonsulent Rikke Ilona Ipsen
 Fuldmægtig Lucienne Josephine Lokjær Bak
 Fuldmægtig Marte Volckmar Kaasa
 Fuldmægtig Nanna Flindt
 Fuldmægtig Sverre Kjeldgaard Johansen
 Fuldmægtig Yasaman Mesri
 Studentermedhjælper Ditte Hector Degner

Centrale arbejdsområder

- Miljø og planlægning
- Byggeri og boliger
- Energi

- Fødevarer og landbrug
- Kommuner og regioner mv.
- Sundhedsvæsen ekskl. psykiatri
- Udlændinge
- Person- og navneret, fonde og arv
- Myndighedsguiden

Område 6

Skattekontoret

Områdechef Lisbeth Adserballe
 Souschef Jørgen Hejstvig-Larsen
 Souschef Pi Lundbøl Stick
 Chefkonsulent Michael Gasbjerg Thuesen
 Specialkonsulent Elizabeth Bøggild Monrad
 Specialkonsulent Helle Sidenius
 Fuldmægtig Anne Djurhuus
 Fuldmægtig Marianne Halkjær Ebbesen
 Fuldmægtig Marjanne Kalsbeek
 Fuldmægtig Marta Warburg
 Fuldmægtig Martin Dylh-Polk

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
 Specialkonsulent Kristian Gyde Poulsen
 Fuldmægtig Anna Helene Stamhus Thommesen
 Fuldmægtig Mette Kildegaard Hansen
 Fuldmægtig Morten Juul Gjermundbo
 Fuldmægtig Stine Harkov Hansen
 Studentermedhjælper 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 Fougst
Kommunikationsmedarbejder Julie Gjerrild Jensen
Referent Eva Jørgensen
Overassistent Carsten Christiansen
Overassistent Denise Schärfe
Overassistent Harriet Lindegaard Hansen
Overassistent Julie Roland
Overassistent Sajada Perveen Hassan

IT

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

Juridisk Driftsunderstøttelse og -Udvikling

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

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

Økonomi og Analyse

Controller Torben Frimer-Larsen
Serviceleder Jeanette Schultz
Studentermødjhjælper Mathias Brix

