



**FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND**

Folketinget, Retsudvalget  
Christiansborg  
1240 København K

## **Folketingets Ombudsmands beretning 2023**

Hermed fremsendes Folketingets Ombudsmands beretning for 2023 som pdf-fil. Dette sker som supplement til de fysiske eksemplarer, der i lighed med tidligere er sendt til Christiansborg.

Med venlig hilsen

Niels Fenger

9. april 2024

Dok.nr. 23/00006-32/KNE  
Bedes oplyst ved  
henvendelse

+ bilag

**Folketingets  
Ombudsmand**  
Gammeltorv 22  
1457 København K  
33 13 25 12  
[www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)  
[post@ombudsmanden.dk](mailto:post@ombudsmanden.dk)

Oplysning om telefontid  
og mulighed for personlig  
henvendelse findes på  
[ombudsmanden.dk/kontakt](http://ombudsmanden.dk/kontakt)



FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND



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

# Beretning 2023

**Folketingets Ombudsmand**

Gammeltorv 22  
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12

[www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk)  
[post@ombudsmanden.dk](mailto: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 2023.

København, 9. april 2024



Niels Fenger

**Folketingets Ombudsmand**

Gammeltorv 22  
1457 København K

**Publikationen kan købes hos:**  
Stibo Complete lager og logistik,  
der har beretningen i kommission:

Stibo Complete lager og logistik  
Vandtårnsvej 83 A  
2860 Søborg  
Tlf. 43 22 73 00  
E mail: [kundeservice@stibocomplete.com](mailto:kundeservice@stibocomplete.com)

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

Oplag: 2.500 eksemplarer  
Sat med Founders Grotesk og Publico  
Trykt hos Stibo Complete, København  
Printed in Denmark 2024

**Grafisk design**

Conduce  
Umano (infografik side 11, 14, 17, 28, 30, 36, 38 39, 44, 50 og 76 77)

**Fotografer**

Jasper Carlberg (omslag samt side 7, 48, 52, 58, 64 og 86 87)  
Jakob Dall (side 12, 45, 57, 67, 79, 83 og 91)  
BR&U/EU (side 61)

ISSN 1902 0120

# Indhold

## **2023 i ombudsmandsinstitutionen**

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

## **Om sagerne**

Klagesager .....	14
Egen drift-undersøgelser .....	28
Tilsyn .....	36

## **Artikler**

### **Gode it-systemer kræver god forberedelse**

Lise Puggaard, chefkonsulent, og Vibeke Lundmark, souschef .....	48
--	----

### **Ekstrahering – den evige udfordring**

Pernille Bjørnholk, souschef .....	52
------------------------------------	----

### **Folketingets Ombudsmand i samspil med verden**

Klavs Kinnerup Hede, chefkonsulent .....	58
--	----

### **Revisoren og de fejlindbetalte penge**

Martin Østergaard-Nielsen, kommunikationsrådgiver .....	64
---	----

## **Året kort**

Året i tal .....	70
Regnskab 2023 .....	80
Organisation .....	84
Whistleblowerordning .....	91

**2023**

**i ombudsmands-  
institutionen**

**Af Niels Fenger, Folketingets Ombudsmand**

Året 2023 var et historisk travlt år for ombudsmandsinstitutionen. Vi oprettede 6.167 nye sager, hvilket er det højeste antal nogensinde i institutionens historie. Takket være en stor indsats fra institutionens medarbejdere – og en meget værdsat merbevilling fra Folketinget – har stigningen i sagsantallet ikke haft signifikant indvirkning på vores sagsbehandlingstider.

Den markante stigning i antallet af klager rejser det spørgsmål, om kvaliteten i myndighedernes arbejde generelt set er faldet. Det er der dog heldigvis ikke meget, der tyder på. Dels kan stigningen i antallet af klager i nogen grad tilskrives bestemte sagsområder, herunder navnlig sager om de foreløbige ejendomsvurderinger. Dels er andelen af sager, hvor jeg udtaler kritik af myndighederne, faktisk faldet en smule.

Med over 6.000 sager kan det være svært at udvælge de vigtigste. Nogle har betydning for mange. Nogle peger på mere generelle problemer ved en eller flere myndigheder. Og endelig er der sager, der på grund af deres karakter eller de involverede skæbner gjorde et særligt indtryk. Jeg vil starte med to sager i den sidste kategori og derpå vende mig mod de to første.

### Fik afslag på sovepose

I februar 2023 klagede en hjemløs borger til mig over, at Københavns Kommune havde suspenderet udbetalingen af hans kontanthjælp, fordi han ikke længere havde en NemKonto. Borgeren havde også i februar 2023 søgt kommunen om hjælp til at købe en sovepose, med henvisning til at han ikke havde nogen penge, men det havde kommunen afvist. Kommunens begrundelse var, at borgeren jo havde kontanthjælp stående, som ville blive udbetalt, hvis bare han igen fik en bankkonto eller accepterede, at pengene blev udbetalt til en anden, som han da kunne få pengene fra.

Eller sagt på en anden måde: En hjemløs mand, der – alene på grund af en kommunes afvisning af at udbetale social hjælp kontant – var efterladt uden midler til at forsørge sig selv, kunne end ikke få hjælp til at købe en sovepose midt om vinteren.

Det skal være muligt for en borger at modtage udbetalinger fra det offentlige, selv om borgeren ikke råder over en bankkonto. Københavns Kommune burde derfor langt hurtigere have fundet en måde at udbetale mandens kontanthjælp på, f.eks. ved at udbetale pengene kontant.

En af de største glæder ved at være ombudsmand er at hjælpe udsatte borgere, der er kommet i klemme i systemet, og jeg er derfor glad for, at kommunen tog min kritik til efterretning. Kommunen har nu sørget for, at en medarbejder mødes med den hjemløse, så de sammen hæver pengene til ham (FOB 2023-40).

En anden væsentlig sag i 2023 om svage grupper angik forholdene i Jyderup Fængsel. Dette fængsel har siden 2021 været kvindefængsel, og enkelte mindre børn har i perioder opholdt sig i fængslet sammen med deres mødre.

Under et tilsynsbesøg fik vi afdækket bl.a., at behandlingen af anmodninger fra indsatte om at have deres barn hos sig i fængslet ikke var sket i overensstemmelse med reglerne. Vi fandt også, at de fysiske rammer for børnene ikke var gode nok, og at fængslets rammer og tiltag for at sikre omsorgen for børnene burde styrkes. Fængslet tog positivt imod vores anbefalinger, som nu er ved at blive gennemført. Bl.a. har fængslet for nylig fået en ny legeplads. Tilsynsbesøget er også omtalt på side 42.



## Kig i maskinrummet

Året i ombudsmandsinstitutionen har været særlig præget af skatteområdet. Således oplevede vi i 2023 tæt på en tredobling af det normale antal klager på dette område. Vi modtog bl.a. ca. 450 klager vedrørende Vurderingsstyrelsen – mere end en tidobling sammenlignet med året før. Herudover fik vi mange klager vedrørende Gældsstyrelsen. Endelig åbnede vi selv en række generelle undersøgelser, bl.a. med baggrund i klagesagerne.

Flere af sagerne gav mig anledning til at løfte på låget til skattemyndighedernes maskinrum og kigge på deres it-systemer.

En af de vigtigste sager er fortsat verserende og handler om Vurderingsstyrelsens udrulning af de foreløbige ejendomsvurderinger. Udrulningen førte til vurderinger, som skatteministeren betegnede som ”meget skæve” og ”helt på månen”, og Vurderingsstyrelsen foretog efterfølgende ændringer af ca. 100.000 foreløbige vurderinger. Et højt tal, der dog skal ses i sammenhæng med, at der var tale om ca. 1,8 mio. ejendomme i alt.

Jeg har som ombudsmand ingen særlige forudsætninger for at vurdere, hvad en ejendom egentlig er værd. Men jeg kan undersøge, om de modelberegninger, som ejendomsvurderingerne bygger på, er i overensstemmelse med lovgrundlaget. Jeg har derfor bedt Vurderingsstyrelsen om at redegøre for de processer og den kvalitetssikring, der gik forud for offentliggørelsen i september 2023 af foreløbige ejendomsvurderinger. Den sag vil givet fylde en del i 2024.

Af andre større sager vedrørende Vurderingsstyrelsen vil jeg særligt nævne en sag om muligheden for at ændre BBR-oplysninger til brug for fastsættelse af ejendomsvurdering

(FOB 2023-28) og en sag om sagsbehandlingsrutiner og sagsbehandlingstid i sager om partsaktindsigt ved Vurderingsstyrelsen (FOB 2023-34). Sagerne omtales også i afsnittet om egen drift-undersøgelser på side 28-35.

## Fokus på inddrivelsen af børnebidrag

En anden gruppe sager, der har fyldt meget på mit bord, handler om Gældsstyrelsens inddrivelse af børnebidrag fra skyldnere i både Danmark og udlandet.

For så vidt angår inddrivelse af børnebidrag her i landet har jeg tidligere betegnet den stigende gæld hos skyldnere på dette område som meget utilfredsstillende. I 2023 måtte jeg desværre konstatere, at til trods for, at styrelsen i højere grad end tidligere var begyndt at inddrive gælden ved hjælp af lønindeholdelse, var den samlede gæld vedrørende ikke forskudsvis udlagte børnebidrag steget fra ca. 517 mio. kr. i 2022 til ca. 529 mio. kr. i midten af 2023.

Børnebidrag har en stor betydning for økonomien i mange hjem. Det går ud over de berørte familier, når pengene ikke inddrives. På baggrund af sagens alvor, myndighedernes oplysninger om status samt de igangværende tiltag og deres tidshorisonter har jeg bedt styrelsen om i august 2024 at sende mig en ny udtalelse om status for inddrivelsen på dette tidspunkt.

For så vidt angår inddrivelse i udlandet viste en opgørelse fra Gældsstyrelsen fra slutningen af 2022, at omkring 12.500 personer med udenlandsk bopæl skyldte i alt ca. 2,3 mia. kr. i børne- og underholdsbidrag.

I min undersøgelse kunne jeg konstatere, at Gældsstyrelsen siden sin etablering i 2018 reelt ikke havde gjort meget for at inddrive disse penge. Efter min kritik oplyste Gældsstyrelsen, at den havde iværksat flere initiativer på området.



Det er selvsagt godt, men jeg kunne i 2023 konstatere, at styrelsen frem til september 2023 faktisk kun havde sendt et meget begrænset antal anmodninger om bistand til udenlandske myndigheder. Jeg har derfor bedt om en ny status i 2024, hvor styrelsen bl.a. skal gøre rede for, hvordan hensynet til de berørte familier indgår i prioriteringen af opgaven med at inddrive gæld i udlandet.

Sagerne om inddrivelse af børnebidrag i Danmark og udlandet er også omtalt på side 32.

### ”Generation 0”-problemer

Jeg må forstå, at dele af Gældsstyrelsens inddrivelsesproblemer hænger sammen med styrelsens computersystemer. Dels har styrelsen oprydningsopgaver efter suspenderingen af inddrivelse i EFI (det it-system, som skulle samle al inddrivelse af offentlig gæld i ét system). Dels er styrelsens systemer ikke designet til sager om inddrivelse i udlandet.

Da jeg tiltrådte som ombudsmand i 2019, besluttede jeg, at digitaliseringen af den offentlige sektor – med alle dens fordele og faldgruber – skulle vies særlig opmærksomhed. Lidt naivt troede jeg, at mange af sagerne ville angå vanskelige retlige spørgsmål om f.eks. profilering eller brug af AI.

De sager skal nok komme. Men indtil nu omhandler hovedparten af de sager om mulige fejl i offentlige digitale systemer, vi behandler, fortsat det, som man kan kalde generation 0-problemstillinger. Dermed mener jeg, at der i langt de fleste sager er tale om, at systemerne er blevet udformet på en måde, der bryder både elementære og fundamentale forvaltningsretlige regler. Og at fejlene er oplagte, men desværre ofte først opdages, efter at systemerne er sat i værk – og i nogle tilfælde har kørt i længere tid.

Det gælder f.eks. borgernes manglende mulighed for at lade sig repræsentere af andre i Skatteforvaltningens it-systemer. I 2021 påtalte jeg, at fem af Skatteforvaltningens digitale systemer ikke gav borgerne mulighed for at benytte partsrepræsentanter som advokater eller revisorer til at hjælpe sig i sager om f.eks. skattepligt eller gæld. Skatteforvaltningen gik herefter i gang med at rette op på forholdet, og det viste sig, at problemet var større end først afdækket: Borgerne kunne have problemer med at benytte partsrepræsentanter i helt op til 32 af Skatteforvaltningens it-systemer. Endvidere havde skattemyndighederne svært ved umiddelbart at rette op på fejlene. I 2023 fandt jeg samlet set omfanget og varigheden af problemerne kritisabel, ligesom jeg mente, at tidsplanen for lovliggørelsen af systemerne gav anledning til bekymring.

En anden sag angår det ansøgningskema, som en udlænding skal udfylde på Styrelsen for International Rekruttering og Integrations hjemmeside for at søge om opholdstilladelse i Danmark efter arbejdsmarkedstilknytningsordningen. Ansøgningskemaet kunne kun indsendes, hvis ansøgeren indtastede sit pasnummer og passets udløbsdato. En række ansøgere havde imidlertid ikke et pas, og det er heller ikke en betingelse for at få opholdstilladelse i Danmark efter den nævnte ordning, at man har et pas. Den digitale brugerflade var dermed konstrueret således, at en udlænding uden et pas kun kunne ansøge, hvis vedkommende indtastede et andet pasnummer og dermed udsatte sig for risiko for strafforfølgning for afgivelse af urigtige oplysninger. En sådan situation kan man ikke sætte en ansøger i, og jeg fik på den baggrund udvirket, at ansøgningsproceduren blev ændret (FOB 2023-3).

I begge sager var der – som i en række andre sager, vi omtaler i denne årsberetning – tale om fodfejl og ikke om hverken svær eller kompliceret jura. Generation O-fejl, simpelthen.

### It-fejl svære at udbede

Vi har hos ombudsmanden gjort os den generelle iagttagelse, at digitale systemer under tiden sættes i værk, uden at myndighederne i tilstrækkeligt omfang har sikret sig, at systemerne virker korrekt.

Det er bl.a. sagerne fra 2023 om fejl ved Rigspolitiets nye våbenregister og det fælleskommunale it-system Kommunernes Ydelsessystem (KY) eksempler på.

Fælles for disse sager er, at de handler om it-systemer, der blev sat i drift, selv om de var behæftet med væsentlige mangler. Det havde alvorlige retssikkerhedsmæssige konsekvenser for borgerne. Eksempelvis førte fejlene i KY til, at et større antal borgere på kontanthjælp uberettiget blev trukket i ydelser og dermed fik beskåret deres livsgrundlag. Ifølge KL indebar fejlene, at kommunerne samlet set måtte efterbetale omkring 13 mio. kr. til mellem 500 og 1.000 borgere (FOB 2023-15).

Uanset om fejlene ved it-systemerne er banale eller af mere grundlæggende karakter, rummer de ofte et fællestræk, nemlig at de kan være meget bøvlede at rette op på. Når først et it-system er sat i drift, kan det være uhyre ressource-tungt at "kode baglæns" og lokalisere fejlen (eller fejlene) og rette systemet.

Læs mere om fejl og mangler i myndigheders it-systemer i artiklen "Gode it-systemer kræver god forberedelse", side 48-51.

### Tivolikort til politikere

I 2023 kom det også frem, at flere medlemmer af Københavns Borgerrepræsentation havde modtaget et tivolikort i gave fra Tivoli. Det fik mig til at stille spørgsmål til kommunen, som svarede, at gruppeforpersonskredsen i Borgerrepræsentationen havde vurderet, at man som kommunalpolitiker ikke må tage imod årskort fra Tivoli.

Det erklærede jeg mig enig i. Gavereglerne er vigtige, fordi de er med til at sikre, at der ikke kan rejses tvivl om, at det offentlige handler sagligt og upartisk. Sagen fik efterfølgende flere andre kommuner til at ændre praksis i forhold til modtagelse af gaver og andre fordele. Og den illustrerer dermed, at betydningen af en ombudsmandsudtalelse ofte rækker videre end til den enkelte sag og bevirker en mere generel adfærdsændring.

Det var blot nogle af de vigtigste sager fra det forgangne år. Der omtales mange flere på de kommende sider – sammen med både andre oplysninger og statistik om vores arbejde.

God læselyst!

› [De omtalte FOB-sager er offentliggjort på ombudsmanden.dk](#)

# Om sagerne



**Klagesager**



**Egen drift-  
undersøgelser**



**Tilsyn**



3  
BELLE STREET  
DUBLIN 1

115



## Sager oprettet i 2023<sup>1</sup>

# 6.167

Egen drift-undersøgelser

## 128

Tilsynssager

## 66

Klagesager

## 5.973



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





# Klage- sager

**Hvem:** Som udgangspunkt kan enhver 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 over nævn, der træffer afgørelse mellem private.

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

Der er en frist på et år for at klage til ombudsmanden.

**Hvordan:** Når ombudsmanden modtager en klage, beslutter han i første omgang, om den giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse. I nogle tilfælde kan ombudsmanden i henhold til ombudsmandsloven ikke behandle klagen. Det kan f.eks. være, hvis klagefristen på et år er overskredet, eller hvis sagen ikke er behandlet af en relevant klageinstans. I andre tilfælde er det ombudsmandens valg ikke at indlede en undersøgelse, f.eks. fordi han ikke vil kunne hjælpe borgeren til et bedre resultat.

I en stor del af klagesagerne hjælper ombudsmanden ved at vejlede borgeren eller ved at sende klagen videre til den relevante myndighed, f.eks. for at myndigheden kan tage stilling til klagen eller får mulighed for at uddybe sin begrundelse for en afgørelse, som den har truffet, 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, hvor han bl.a. beder myndigheden om at sende ham en udtalelse om sagen. Ombudsmanden kan i den forbindelse kritisere myndigheden og henstille, at den træffer en ny afgørelse.

## Hvad bliver der klaget over?

### Børn

Klager vedrørende børn og unge kommer især fra forældre, pårørende og andre omsorgspersoner. Mange klager handler om hjælpeforanstaltninger over for børn og unge. Der er også f.eks. klager over familieretlige sager og sager om skoleforhold.

### Sociale forhold

Klagerne angår sociale ydelser – både penge og serviceydelser. De fleste klager vedrører kommuner, Udbetaling Danmark, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring eller Ankestyrelsen og omfatter bl.a. arbejdsskader, pension, hjemmehjælp, kon-tanthjælp, ledsageordninger og hjælpemidler.

### Skat

Klager kommer fra både borgere og virksomheder, herunder professionelle partsrepræsentanter som skatteadvokater eller revisorer. Klagerne kan f.eks. dreje sig om ansættelse af skat, inddrivelse af gæld, ejendomsvurderinger eller lang sagsbehandlingstid.

### Miljø og byggeri

Mange klager kommer fra en utilfreds nabo. Klagerne kan f.eks. dreje sig om indbliksgener fra et byggeri, lugtgener fra en svinefarm eller støjgener. Andre klager kommer fra borgere, der føler sig generet af vindmøller eller solcelleanlæg. Klagerne vedrører typisk spørgsmål om overholdelse af regler om miljøbeskyttelse eller bygge- og planlovgivning.

### Erhverv og energi

Flere klager drejer sig om tilskudsordninger på energiområdet, i 2023 bl.a. afslag på varmecheck. Desuden angik en del klager i 2023 tilbagebetaling af COVID-19-støtte.

### Aktindsigt efter offentlighedsloven, miljøoplysningsloven mv.

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

### 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 f.eks. være forholdet til de ansatte, utryghed over for andre beboere eller kontakten til pårørende.

### Straffesager og politi mv.

Mange af klagerne kommer fra borgere, der er utilfredse med, at politiet har afvist deres anmeldelse eller standset en efterforskning. Klagerne kan også angå politiets behandling af andre sagstyper eller politiets adfærd.

### Sundhed

Klagerne kommer fra bl.a. borgere, der er utilfredse med den behandling, de har modtaget i sundhedsvæsenet, herunder psykiatrien. Lang sagsbehandlingstid – f.eks. i klage- eller autorisations-sager – er også ofte et klagetema.

### Personaleforhold (bl.a. ytringsfrihed)

Mange af klagerne kommer fra offentligt ansatte, der er utilfredse med en negativ reaktion fra deres arbejdsgiver. Det kan f.eks. være en afskedigelse, en advarsel eller en påtale. Andre af klagerne vedrører offentligt ansattes ytringsfrihed.

### Transport, kommunikation og veje

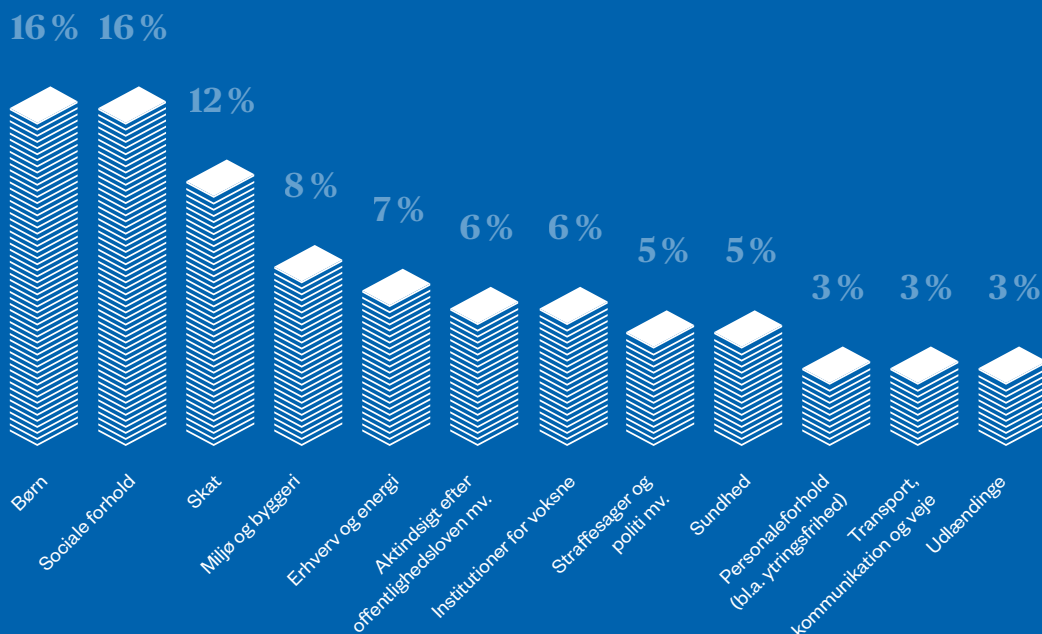
Mange af klagerne angår offentlige veje eller private fællesveje. Klagerne kan f.eks. udspringe af uoverensstemmelser mellem naboer eller utilfredshed med et påbud fra kommunen om f.eks. at vedligeholde eller skabe adgang til en privat fællesvej. Andre klager kommer fra borgere, der oplever problemer med offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.

### Udlændinge

En del klager angår lang sagsbehandlingstid. Derudover modtager ombudsmanden klager over bl.a. afslag på familiesammenføring, visum og tidsubegrænset opholdstilladelse.



## Klagesager



## Habilitet i kommuner og hos Landsskatteretten

**Habilitet:** Ombudsmanden har behandlet for skellige sager, hvor der har været rejst spørgsmål om habilitet på grund af bl.a. venskaber og fjend skaber. Ombudsmanden har også behandlet en sag om, hvorvidt en kommune var inhabil, da den gav en dispensation til sig selv.

### Kommune gav dispensation til sig selv

Favrskov Kommune ønskede at opsætte et hegn og lade kvæg græsse på et areal, der tilhørte kom munen. Arealet lå imidlertid tættere på byzonen, end lovgivningen tillod. Et team i kommunen søgte derfor og fik dispensation hos et andet team i samme afdeling.

Kommunen var som ansøger part i sagen og der for inhabil ifølge reglerne om myndighedsinhabili tet. Da det ikke var en mulighed at flytte behand lingen af sagen til en anden myndighed, måtte kommunen træffe afgørelse alligevel. Kommunen burde imidlertid have overvejet, om der skulle træffes særlige forholdsregler for at afbøde inte ressekonflikten. Da det ikke var sket, henstillede ombudsmanden til kommunen, at den genoptog behandlingen af sagen og traf en ny afgørelse.

### Ikke inhabilitet i forhold til søsters kæreste og kollega

Da Læsø Kommune ansatte en ny medarbejder til en stilling i kommunen, klagede en borger over, at to af medlemmerne af ansættelsesudvalget efter hans opfattelse var inhabile. Det ene med lem havde en søster, der var kæreste med den person, der fik stillingen, og begge medlemmer havde i øvrigt i mange år været kolleger med ham, der blev ansat.

Ombudsmanden mente ikke, at der var proble mer med ansættelsesudvalgets habilitet. Almin delige kollegiale forbindelser udløser ikke inha bilitet efter forvaltningslovens § 3, stk. 1, nr. 5, så ingen af de to medlemmer af ansættelsesudval get var efter ombudsmandens vurdering inhabile på grund af deres kollegiale relation til ansøgeren.

Ombudsmanden lagde til grund, at ansøgeren og søsteren til et medlem af ansættelsesudvalget havde en privat relation til hinanden, men hverken var gift eller boede sammen. De havde heller ikke fælles husstand. Der var desuden ikke en nævne værdig eller vægtig privat social relation mellem ansøgeren og medlemmet af ansættelsesudval get. Dermed var medlemmet af ansættelsesud valget heller ikke af den grund så nært knyttet til ansøgeren, at det medførte inhabilitet efter for valtningslovens § 3, stk. 1, nr. 2 og nr. 5.

### Spørgsmål om inhabilitet i Landsskatteretten

Under et retsmøde i Landsskatteretten rejste en part spørgsmål om, hvorvidt et af medlemmer ne af Landsskatteretten var inhabil til at træffe afgørelse i sagen. Parten mente, at retsmedlem met havde et modsætningsforhold til en nær ven af parten.

Landsskatteretten mente ikke, at retsmedlem met var inhabil. Det pågældende medlem deltog ikke selv i beslutningen om dette, men var til stede i lokalet, mens de to resterende medlemmer be handlede spørgsmålet.

Ombudsmanden fandt ikke grundlag for at kriti sere Landsskatterettens inhabilitetsvurdering. Der vil i almindelighed ikke opstå inhabilitet alene som følge af, at en forvaltningsperson måtte have et modsætningsforhold (eller venskabsforhold) til en ven af en part i sagen. Dog burde det på gældende retsmedlem have forladt lokalet, mens de andre medlemmer behandlede og afgjorde spørgsmålet om hans habilitet.

*Nyhed 31. oktober: Kommune var inhabil, da den gav dispensation til sig selv*

*FOB 2023 31: Kommune var myndighedsinha bil, da den traf afgørelse om dispensation i en sag, hvor den selv var part*

*FOB 2023 24: Spørgsmål om inhabilitet hos medlem i Landsskatteretten*

## Partshøring af naboer kan ikke undlades med henvisning til byggeretten

**Partshøring:** Ombudsmanden har i de senere år behandlet en række sager om kommuners praksis vedrørende partshøring af naboer i byggesager. Kommunerne havde i sagerne skrevet til borgerne, at der ikke partshøres, når et byggeri overholder byggeretten.

Pligten til at partshøre efter forvaltningsloven forudsætter, at der foretages en konkret og samlet vurdering af, om naboer mv. har en væsentlig og individuel interesse i en sag. Ombudsmanden har derfor understreget, at det ikke er i overens-

stemmelse med partshøringspligten generelt at undlade partshøring af naboer mv., alene fordi byggeretten er overholdt. Partshøring af naboer i byggesager har til formål at sikre, at naboen kan varetage sine interesser i sagen, og at kommunen træffer sin afgørelse på et tilstrækkelig oplyst grundlag.

*Nyhed 13. december: Kommuner kan ikke undlade at partshøre naboer med henvisning til byggeretten*

## Sygehus burde have lavet jobopslag før ansættelse

**Rekruttering:** Stillinger i det offentlige skal besættes med den bedst kvalificerede ansøger. Det klare udgangspunkt for offentlige arbejdsgivere er derfor, at alle stillinger skal slås op.

Mens Sygehus Sønderjylland søgte en presseansvarlig, blev en stilling som kommunikationskonsulent også ledig på sygehuset. I stedet for at slå stillingen som kommunikationskonsulent op, besatte sygehuset stillingen med en af de kandidater, der havde søgt jobbet som presseansvarlig.

➤ **Det klare udgangspunkt for offentlige arbejdsgivere er, at alle stillinger skal slås op.**

Ombudsmanden vurderede, at stillingen som kommunikationskonsulent adskilte sig så meget fra opslaget til stillingen som presseansvarlig, at man ikke kunne lægge til grund, at et særskilt stillingsopslag ikke ville have tiltrukket andre ansøgere til stillingen som kommunikationskonsulent end dem, der havde søgt stillingen som presseansvarlig. Det medførte, at stillingen som kommunikationskonsulent skulle have været slået op.

*Nyhed 30. juni: Sygehus burde have lavet jobopslag før ansættelse af kommunikationskonsulent*

*FOB 2023-16: Sygehus burde have lavet jobopslag før ansættelse af kommunikationskonsulent*

## Kritik af Indenrigs- og Sundhedsministeriets sagsbehandlingstid

**Manglende svar:** En borger klagede til ombudsmanden over, at han ikke havde modtaget svar fra Indenrigs- og Sundhedsministeriet på den klage over manglende tilsyn med en læge, som han havde sendt til ministeriet. Han havde heller ikke modtaget svar fra ministeriet på en anmodning om aktindsigt i sagen.

Ombudsmanden udtalte, at det var meget beklageligt, at ministeriet havde brugt i alt 12 måneder på at behandle borgerens klage. Ombudsmanden fandt det også beklageligt, at ministeriet på intet

tidspunkt i forløbet underrettede borgeren om status på behandlingen af sagen.

Endelig udtalte ombudsmanden, at sagsbehandlingstiden (i alt ni måneder) og den manglende underretning i aktindsigtssagen var kritisabel.

## Også svær jura skal afgøres inden for rimelig tid

**Sagsbehandlingstid:** En brancheorganisation klagede over Skattestyrelsens sagsbehandlingstid i et større sagskompleks. Sagerne udsprang af EU-Domstolens dom i 2014 i ATP-sagen vedrørende moms krav, der affødte mange tilbagebetalingskrav. I foråret 2023 var flere end 600 sager fortsat ikke færdigbehandlet, og i over 300 sager var sagsbehandlingen ikke begyndt.

Ombudsmanden mente, at en foreløbig sagsbehandlingstid på ni år var helt uacceptabel. Han var også bekymret for, at der stadig kunne gå lang tid, før alle sager var afgjort. At der var tale om komplekse juridiske problemstillinger, kunne ikke ændre på, at myndigheden inden for rimelig tid måtte færdiggøre sine overvejelser og afslutte sagerne.

*Nyhed 29. juni: 9 års sagsbehandlingstid er helt uacceptabelt*

*FOB 2023-20: Skattestyrelsens sagsbehandlingstid på foreløbigt 9 år i sager om mulig tilbagebetaling af moms*

➤ **En foreløbig sagsbehandlingstid på ni år var helt uacceptabel.**

## Ikke hjemmel til intern rekursordning på universitet

**Internt tottrinssystem:** På Københavns Universitet blev klager fra studerende behandlet i et internt tottrinssystem, inden Uddannelses- og Forskningsstyrelsen kom på banen som klageinstans – dvs. at klager over afgørelser truffet af et institut eller fakultet blev behandlet på et højere internt niveau, inden de blev sendt til styrelsen. Det kunne tage sin tid.

Systemet byggede på en vejledning fra Uddannelses- og Forskningsstyrelsen, men bekendtgørelserne på området gav ikke adgang til at kræve, at klager skulle behandles ad flere omgange på universitetet. Da ombudsmanden gjorde opmærksom på dette, besluttede styrelsen at ændre vejledningen og sætte fokus på, at universiteternes behandling af klager fra studerende skulle ske inden for rimelig tid.

*FOB 2023-2: Ikke hjemmel til intern rekursordning på universitet*

## Ankestyrelsen burde have behandlet klage fra hjemløs over bortvisning

**Klagekompetence:** Et forsorgshjem bortviste en hjemløs, fordi han efter personalets opfattelse havde optrådt truende over for en anden beboer og ikke havde rettet sig efter personalets anvisninger. Ankestyrelsen mente ikke, at den kunne tage stilling til bortvisninger, der bundede i overtrædelser af forsorgshjemmenes ordensregler, men alene til tilfælde, hvor borgeren ikke længere var i målgruppen for den pågældende boform. Ankestyrelsen afviste derfor borgerens klage.

Spørgsmålet i sagen var, om ordet "udskrivning" i bestemmelsen om klageadgang i serviceloven også omfatter den situation, hvor en borger bortvises på grund af sin opførsel.

Ombudsmanden mente, at Ankestyrelsen tolkede lovteksten for snævert, og at Ankestyrelsen ikke havde grundlag for at afvise klagen. Ankestyrelsen ophævede derfor sin principmeddelelse om spørgsmålet og genoptog samtidig den hjemløses sag og 24 andre sager, som var blevet afgjort på samme måde.

*Nyhed 19. september: Ankestyrelsen burde have behandlet klage fra bortvist hjemløs*

*FOB 2023 26: Behandling af klage over bortvisning fra et forsorgshjem efter overtrædelse af ordensregler*

➤ **Ombudsmanden mente, at Ankestyrelsen tolkede lovteksten for snævert.**



## Borger opfattede vejledning som bindende forhåndsbesked

**Vejledning:** En borger mente, at han under en telefonsamtale med kommunen havde fået en bindende forhåndsbesked om, at han kunne få byggetilladelse til en kvist på sin ejendom. Kommunen nedlagde efterfølgende forbud mod etablering af kvisten.

Ombudsmanden mente ikke, at kommunen havde meddelt borgeren en bindende forhåndsbesked. Han lagde særligt vægt på, at telefonsamtalen måtte anses for en vejledningssamtale om, hvad

➤ **Ombudsmanden mente ikke, at kommunen havde meddelt borgeren en bindende forhåndsbesked.**

der manglede i ansøgningen, og at samtalen fandt sted på et tidspunkt, hvor der endnu ikke forelå et endeligt materiale som grundlag for ansøgningen.

Sagen illustrerede dog vigtigheden af som myndighed at sikre, at ens vejledning alene fremtræder som sådan og ikke fejlagtigt opfattes som en afgørelse eller en bindende tilkendegivelse, som borgeren kan støtte ret på.

*Nyhed 13. marts: Vigtigt, at myndigheders vejledning ikke kan opfattes som afgørelser eller bindende tilsagn*

*FOB 2023 5: Husejer opfattede fejlagtigt en myndigheds vejledning som en bindende forhåndsbesked*

## Klager kunne ikke afvises med henvisning til retsfortabende passivitet

**Retsfortabende passivitet:** Ligebehandlingsnævnet mente, at en borger havde ventet for længe med at klage over ulovlig forskelsbehandling og dermed mistet retten til at få sin klage behandlet. Borgerens klage blev indgivet ca. et år efter episoden, hvor han angiveligt blev udsat for diskrimination.

Borgeren klagede til ombudsmanden, som bad Ligebehandlingsnævnet gøre rede for det retlige grundlag for at afvise at behandle klagen. Ombudsmanden gjorde opmærksom på, at der som udgangspunkt ikke gælder uskrevne frister for at klage i den offentlige forvaltning.

Ligebehandlingsnævnet besluttede at ændre sin praksis, så nævnet ikke længere ud fra betragtninger om retsfortabende passivitet og forældelse ville afvise at tage stilling til, om en borger havde været udsat for ulovlig forskelsbehandling. Nævnet behandlede herefter borgerens klage og oplyste øvrige klagere, der var berørt af den tidligere praksis, om deres mulighed for at få genoptaget deres sag.

*FOB 2023-9: Ligebehandlingsnævnets praksis om afvisning af klager med henvisning til retsfortabende passivitet*

## Sundhedssektor havde ansvar for praktisk hjælp til behandling i hjemmet

**Sektoransvarlighedsprincippet:** En handicappet kvinde klagede til ombudsmanden, fordi ingen myndigheder ville tage ansvaret for hendes behov for hjælp til håndtering af en såkaldt CPAP-maske til behandling af søvnapnø om natten. Ankestyrelsen mente, at det var regionens ansvar, da sundhedsmyndighederne havde vurderet, at CPAP-masken var et led i fortsat sygehusbehandling og skulle forhindre en forringelse af et behandlingsresultat. Regionen var uenig og mente ikke, at det var en regional opgave at sørge for hjælp til håndtering af CPAP-masken.

Ombudsmanden var enig med Ankestyrelsen i, at sundhedssektoren (regionen) havde ansvaret for behandlingen af kvinden og de dertil knyttede opgaver.

Det er en forudsætning for støtte efter serviceloven, at støtten ikke er omfattet af anden lov-

givning – det følger af det såkaldte sektoransvarlighedsprincip og princippet om, at støtte efter sociallovgivningen er subsidier i forhold til støtte efter andre sektors lovgivning. Ombudsmanden kunne derfor ikke kritisere, at kommunen havde afvist at yde hjælp efter serviceloven, når regionen havde ansvaret for, at kvinden fik den nødvendige hjælp.

Ombudsmanden henstillede til regionen at vurdere kvindens aktuelle behandlings- og hjælpebehov. Regionen kunne i den forbindelse overveje, om der var anledning til at søge at indgå en aftale med kommunen om varetagelsen af den praktiske hjælp.

*Nyhed 23. juni: Region kunne ikke afvise at hjælpe handicappet kvinde med CPAP-maske*

*FOB 2023-13: Afgrænsning af ansvaret for sundhedsydelse og sociale ydelse*

## Afslag på dispensation til reeksamen var en afgørelse

**Afgørelsesbegrebet:** To klager fra universitetsstuderende satte fokus på sondringen mellem afgørelser og faktisk forvaltningsvirksomhed. I begge sager havde Uddannelses- og Forskningsstyrelsen afvist at tage stilling til de studerendes klager vedrørende eksamener, med den begrundelse at styrelsen kun kunne tage stilling til afgørelser, mens afvikling af eksamener måtte regnes som faktisk forvaltningsvirksomhed.

I den ene sag havde en studerende klaget over, at hun ikke havde fået lov til at tage sine ting med sig, da hun forlod en skriftlig eksamen, før den var slut. Ombudsmanden fandt ikke, at der var tale om en afgørelse.

I den anden sag handlede klagen om et universitets afslag til en studerende på dispensation til at tilmelde sig en reeksamen efter fristens udløb. Her mente ombudsmanden i modsætning til styrelsen, at der var tale om en afgørelse. Spørgsmålet i sagen vedrørte ikke den faktiske forvaltningsvirksomhed at afholde en reeksamen, men derimod om den studerende fik adgang til at deltage i den reeksamen, der blev afholdt.

*FOB 2023-18: Studienævns afslag på dispensation fra eksamenstilmeldingsfrist var en afgørelse*

## Forsyningsselskab inddrog ulovligt hensyn i sag om aktindsigt

**Aktindsigt:** En borger klagede til ombudsmanden over et afslag på aktindsigt fra det kommunalt ejede forsyningsselskab SK Energi A/S. Selskabet havde i afslaget skrevet, at der ikke var andet "nyt materiale eller notater, som der kan opnås aktindsigt i".

Selskabet lå faktisk inde med et notat omfattet af anmodningen, men valgte ikke at oplyse om det. Det var selskabets formodning, at et medlem af bestyrelsen havde lækket notatet. Selskabet håbede, at afslaget på aktindsigt ville få borgeren til at tilkendegive, at han allerede var i besiddelse af notatet, så selskabet kunne politianmelde bestyrelsesmedlemmet.

Ombudsmanden fandt, at SK Energi A/S havde varetaget et hensyn, som ikke lovligt kunne inddrages efter offentlighedsloven.

*Nyhed 19. december: Forsyningsselskab inddrog ulovligt hensyn i sag om aktindsigt*

*FOB 2023-39: Selskab varetog ulovligt hensyn i afgørelse om aktindsigt*

➤ **Selskabet lå faktisk inde med et notat omfattet af anmodningen, men valgte ikke at oplyse om det.**

## Sager om kontraktindgåelse er ikke ministerbetjening

**Offentlighedsloven:** I sagen FOB 2022 30 havde en borger bedt Udlændinge- og Integrationsministeriet om aktindsigt i materiale om statens køb af ejendommen Holmegaard på Langeland som udrejsecenter for afviste asylansøgere. Ministeriet undtog en række dokumenter efter bl.a. offentlighedslovens § 24.

Det fremgår af offentlighedslovens § 24, stk. 1, at retten til aktindsigt ikke omfatter såkaldte ministerbetjeningsdokumenter, dvs. dokumenter udarbejdet af embedsværket med henblik på rådgivning eller bistand til en minister. Reglen er ifølge forarbejderne tiltænkt "den politiske ministerbetjening". Af § 24, stk. 3, nr. 2, fremgår det, at ministerbetjeningsreglen *ikke* gælder i sager om indgåelse af kontraktforhold.

Borgeren var utilfreds med, at ministeriet ikke havde udleveret alle de dokumenter, han havde bedt om. Han klagede til ombudsmanden, der henledte ministeriets opmærksomhed på bestemmelsen i § 24, stk. 3, nr. 2. Ministeriet genoptog herefter sagen og udleverede i foråret 2023 en række dokumenter om købet af Holmegaard efter reglen i § 24, stk. 3, nr. 2.

*Nyhed 20. december 2022: Ombudsmanden kritiserer Udlændinge- og Integrationsministeriets behandling af aktindsigt i sag om køb af udrejsecenter på Langeland*

*Nyhed 12. september: Undtagelse til ministerbetjeningsreglen får ministerium til at udlevere dokumenter om køb af Holmegaard*

*FOB 2022 30: Kritik af ekstraheringen af oplysninger i aktindsigtssag*

## Breve til borgerne blev dateret forkert

**Datorod:** Myndighederne skal sikre, at deres breve dateres korrekt. Det er afgørende for borgernes rettigheder, bl.a. i forhold til høringsfrister, klagefrister og andre tidsfrister.

I flere klagesager konstaterede ombudsmanden, at myndigheder havde sendt breve med forkerte datoangivelser til borgerne. Enten på grund af it-fejl, menneskelige fejl eller begge dele.

### Partshøringsbreve fik ny dato

Datoen i Energistyrelsens partshøringsbreve ændrede sig til den aktuelle dato, hver gang dokumentet blev åbnet. Derudover var styrelsens afgørelser i nogle tilfælde ikke dateret den dag, de var blevet afsendt. Årsagen var bl.a., at styrelsen brugte word-filer, der automatisk opdaterede brevdatoen til den aktuelle dato, hver gang dokumentet blev åbnet. Styrelsen har nu ændret sine procedurer, så breve ikke længere bliver sendt som word-filer. Styrelsen sikrer samtidig, at alle breve er dateret korrekt.

### Medarbejdere skulle selv rette dato

Breve fra Odense Kommune til en borger var dateret den dag, de var blevet oprettet i kommunens it-system – ikke den dag, de rent faktisk var blevet sendt. Det skyldtes, at kommunens ESDH-system

automatisk udstyrede dokumenter med den dato, de blev oprettet i systemet. Sagsbehandlerne skulle herefter selv ændre datoen, når de sendte brevene afsted. I forbindelse med ombudsmandens undersøgelse indskærpede kommunen over for medarbejderne, at de skal være opmærksomme på at rette datoen. Kommunen ville desuden flytte sagsbehandlingen til et nyt it-system, der sikrer, at brevene bliver korrekt daterede ved afsendelsen.

### Nyt modul gav forkerte dateringer

En journalist klagede til ombudsmanden over Sundhedsministeriets sagsbehandlingstid i forbindelse med en anmodning om aktindsigt. Journalisten pegede på, at ministeriet havde oprettet et udkast til svar til ham den 23. august, men først sendt det over to måneder senere. Det viste sig, at svaret – og alle andre nyoprettede breve i næsten fire måneder – på grund af en teknisk fejl var blevet registreret som oprettet dagen før implementeringen af et nyt sagsbehandlingsmodul i ministeriet. I virkeligheden var udkastet til svaret til journalisten oprettet samme dag, som det blev afsendt. Ministeriet sikrede, at dokumenters oprettelsesdato ikke længere blev registreret automatisk, men skulle udfyldes manuelt, indtil den tekniske fejl var rettet.

*Nyhed 14. marts: Myndigheder skal sikre, at breve til borgerne dateres korrekt*

➤ **Datoen ændrede sig til den aktuelle dato, hver gang dokumentet blev åbnet.**

## Rammerne for udenforståendes særlige adgang til myndigheden

**Fortrolige oplysninger:** En journalist klagede til ombudsmanden over, at der ikke forelå notater i Statsministeriet i en sag, hvor en forfatter igennem en periode havde fået adgang til ministeriet for at skrive en bog om statsministeren. Sagen gav ikke ombudsmanden anledning til kritik.

Ombudsmanden kom imidlertid med nogle generelle bemærkninger om de overvejelser, som det kan være hensigtsmæssigt for en myndighed at gøre sig, inden en person uden for den offentlige forvaltning får særlig adgang til myndigheden. F.eks. hvilke rammer der skal gælde for den besøgendes adgang til lokaler, møder og oplysninger.

Det kan medvirke til at sikre, at der ikke uberettiget videregives fortrolige oplysninger. Det kan også mindske risikoen for, at der efterfølgende opstår usikkerhed om, hvilke oplysninger den besøgende har fået kendskab til.

*Nyhed 1. marts: Ombudsmanden opfordrer myndighederne til på forhånd at overveje rammerne, hvis de giver udenforstående en særlig adgang til myndigheden*

*FOB 2023-4: Hensigtsmæssigt med forudgående overvejelser om rammerne, hvis en myndighed giver udenforstående særlig adgang til myndigheden*

## Digital klage fire timer om at nå frem

**Klagefrist:** En borger sendte en klage over en kommunal afgørelse med Digital Post via e-boks kl. 23.43. Klagefristen udløb ved midnat samme dag. Kommunen modtog først klagen efter mere end fire timer, og Ankestyrelsen afviste efterfølgende at behandle borgerens klage over kommunens afgørelse, fordi klagen var modtaget for sent. Ankestyrelsen udtalte, at borgerne må forvente en vis leveringstid, når de sender beskeder med Digital Post.

Foranlediget af spørgsmål fra ombudsmanden oplyste Digitaliseringsstyrelsen imidlertid, at der er fastsat et servicemål om, at der i 95 procent af tilfældene maksimalt går 20 sekunder, fra en besked sendt via Digital Post ligger i afsenderens udbakke, til den er tilgængelig for myndighedens modtagersystem – og at dette mål er blevet overholdt siden september 2022.

På den baggrund udtalte Ankestyrelsen, at man fremover må formode, at forsinkelser i Digital Post skyldes forhindringer, der ikke har noget med afsenderens forhold at gøre. Ankestyrelsen besluttede at genoptage borgerens sag og har også offentliggjort en ny principmeddelelse om spørgsmålet.

## Oversendelse kan føre til et nyt syn på sagen

**Ny stillingtagen:** Hvert år hjælper ombudsmanden borgere til en bedre retsstilling ved at sende deres klager videre til myndighederne. Ofte fremhæver ombudsmanden forhold i sagen, som han mener, at myndighederne skal have mulighed for at tage stilling til. Det kan være, fordi myndighederne ikke tidligere har taget stilling, eller fordi der er spørgsmål, som virker uafklarede.

### Svær nåleskræk

En borger med diabetes søgte om hjælp til at købe en glukosemåler, som han kunne bruge til at måle sit blodsukker uden at skulle foretage en fingerprikmåling. Borgeren led af svær nåleskræk og fik rysten, hylen for ørene og flimrer for øjnene, når han skulle foretage fingerprikmålinger, hvilket han skulle gøre flere gange dagligt. Det gjorde blodsukkermålingerne meget tidskrævende og besværede hans hverdag.

### ➤ Efter Ankestyrelsens opfattelse burde pensionisten vide, at hun ikke var enig i pensionslovens forstand.

Borgerens hjemkommune afslog ansøgningen, og afslaget blev stadfæstet af Ankestyrelsen, med den begrundelse at en glukosemåler ikke ville kunne afhjælpe de varige følger af borgerens sygdom eller give ham en væsentligt bedre tilværelse.

Borgeren klagede til ombudsmanden, der over sendte sagen til Ankestyrelsen med en anmodning om, at styrelsen mere uddybende forklarede borgeren, hvorfor den ikke mente, at en glukosemåler kunne lette hans tilværelse i væsentlig grad. Ankestyrelsen genoptog borgerens sag og bevilgede ham ret til hjælpemidlet.

### Afgørelse om tilbagebetaling af folkepension ændret

Ankestyrelsen stadfæstede en afgørelse fra Udbetaling Danmark om, at en pensionist skulle betale en del af sin folkepension tilbage. Ankestyrelsen mente, at pensionisten havde fået udbetalt for meget folkepension i en periode ved at være registreret som enig. Efter Ankestyrelsens opfattelse burde pensionisten vide – eller have vidst – at hun ikke var enig i pensionslovens forstand, da hun fik pengene.

Styrelsen havde imidlertid tidligere frafaldet et tilsvarende krav mod pensionistens forhenværende ægtefælle. Og pensionisten mente, at de to forhenværende ægtefællers sager burde behandles, vurderes og afgøres ens.

Ombudsmanden sendte pensionistens klage videre til Ankestyrelsen for at give Ankestyrelsen mulighed for over for pensionisten at tage stilling til hendes indsigelser og til nogle spørgsmål om rækkevidden af Ankestyrelsens afgørelse. Ankestyrelsen behandlede sagen igen og traf en ny afgørelse om, at pensionisten alligevel ikke havde tilbagebetalingspligt.

➤ De omtalte nyheder og FOB-sager er offentliggjort på [ombudsmanden.dk](http://ombudsmanden.dk)



# Egen drift- under- søgelse

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

Ombudsmanden kan af egen drift

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

Egen drift-undersøgelser angår navnlig temaer eller områder, der

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

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

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

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

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

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

Desuden udvælger ombudsmanden hvert år nogle tværgående temaer på tilsyns-, børne- og skatteområdet.

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

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

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

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



## Problemer med Digital Post

**Kommunikation:** I forbindelse med en aktindsigtssag blev ombudsmanden opmærksom på, at Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet havde problemer med at modtage henvendelser via Digital Post.

Ombudsmanden iværksatte en undersøgelse af ministeriets håndtering af problemerne med Digital Post. Undersøgelsen viste, at der gik ca. to måneder, fra problemet blev opdaget, til det blev løst, og yderligere fire måneder, før alle de berørte henvendelser var modtaget i ministeriet.

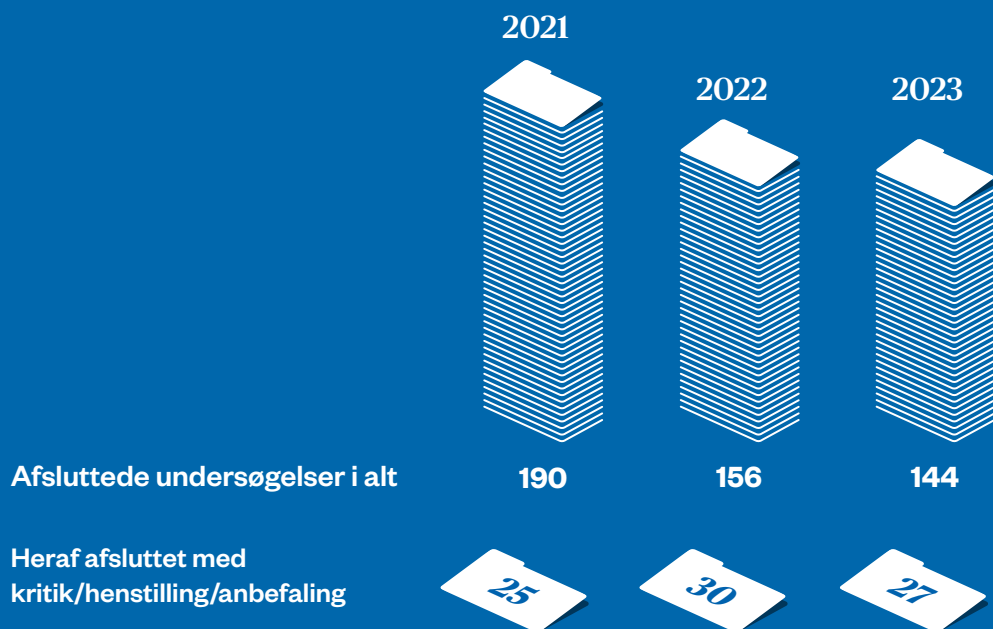
Ombudsmanden udtalte, at borgere og virksomheder har ret til at kommunikere med offentlige myndigheder gennem Digital Post, og at de tekniske problemer i ministeriet havde sat denne ret ud af kraft, i perioden frem til at problemet blev løst. På den baggrund var ombudsmanden enig med ministeriet i, at forløbet var beklageligt.

*Nyhed 13. november: Ministerium brugte lang tid på at løse problemer med Digital Post*

*FOB 2023-33: Ministeriums it-problemer hindrede borgernes ret til kommunikation gennem Digital Post*



### Egen drift-undersøgelser



## Sagsbehandlingstider

**Effekten af myndigheders tiltag:** Når ombudsmanden konstaterer, at en myndighed bruger for lang tid på at behandle sager, kan det ikke blot give anledning til kritik. Ofte anmoder ombudsmandmanden herudover myndighederne om at redegøre for, om de tiltag, de iværksætter for at rette op på forholdene, så også har haft den ønskede effekt.

### Bad om underretning fra Statsministeriet

I 2023 oplyste Statsministeriet til ombudsmanden, at ministeriet havde forbedret sagsbehandlingstiden på aktindsigtsområdet betydeligt og i det væsentlige overholdt offentlighedslovens frister. Ombudsmanden havde tidligere kritiseret ministeriet for i en række tilfælde ikke at have overholdt fristerne for behandling af aktindsigts-sager. Og han havde bedt om at blive underrettet om ministeriets initiativer for at behandle sagerne hurtigere. Efter Statsministeriets redegørelse har ombudsmanden ikke bedt om flere underretninger fra ministeriet.

### Afsluttet undersøgelse af sundhedsmyndigheder

Også Sundhedsministeriet og Styrelsen for Patientklager oplyste i 2023 til ombudsmanden, at de havde nedbragt den gennemsnitlige tid for behandling af aktindsigtsanmodninger betydeligt.

En ombudsmandsundersøgelse havde vist, at både ministeriet og styrelsen hyppigt overskred offentlighedslovens og miljøoplysningslovens frister for behandling af aktindsigtsanmodninger.

På baggrund af de nye underretninger afsluttede ombudsmanden sin undersøgelse af de to myndigheders sagsbehandlingstid.

### Ikke i mål endnu

Ombudsmanden har fokus på Miljø- og Fødevareklagenævnets håndtering af aktindsigtsanmodninger. En orientering fra nævnet i 2023 fik ombudsmanden til at konstatere, at nævnets sagsbehandlingstider i sager efter miljøoplysningsloven "må anses for uforenelige med forudsætningerne for sagsbehandlingen i sådanne sager". Ombudsmanden har bedt om at modtage en ny udtalelse fra nævnet i 2024.

## Ombudsmanden vil have flere svar om inddrivelse af børne- og underholdsbidrag

**Skyldnere i udlandet:** En undersøgelse af Gældsstyrelsens arbejde med at inddrive børne- og underholdsbidrag fra skyldnere, der bor i udlandet, viste, at omkring 12.500 personer med udenlandsk bopæl skyldte i alt ca. 2,3 mia. kr. i børne- og underholdsbidrag.

Undersøgelsen viste også, at Gældsstyrelsen siden sin etablering i 2018 ikke havde gjort særlig meget for at inddrive disse penge. Styrelsen var først i 2022 begyndt at anmode udenlandske myndigheder om hjælp til at inddrive børne- og underholdsbidrag fra skyldnere med bopæl i udlandet.

Efter kritik fra ombudsmanden oplyste Gældsstyrelsen, at den havde iværksat flere initiativer på området.

Styrelsen tilføjede dog, at den stadig havde udfordringer med bl.a. sine it-systemer, ligesom de internationale aftaler, som styrelsen baserede sit samarbejde på, var forskelligartede og gav mulighed for forskellig bistand fra udenlandske myndigheder. Styrelsen havde også undtaget en række gældsposter fra forsøg på inddrivelse, fordi de muligvis var blevet forældede.

➤ **Ombudsmanden konstaterede, at styrelsen frem til september 2023 kun havde sendt et "meget begrænset" antal anmodninger om bistand.**

Ombudsmanden konstaterede, at styrelsen frem til september 2023 kun havde sendt et "meget begrænset" antal anmodninger om bistand til udenlandske myndigheder. Ombudsmanden bad om en ny status i 2024. Her skal styrelsen bl.a. gøre rede for, hvordan hensynet til de berørte familier indgår i prioriteringen af opgaven med at inddrive gæld i udlandet.

### Gældsstyrelsens inddrivelse af børnebidrag i Danmark

Ombudsmanden har også bedt styrelsen om i 2024 at give en ny status for sit arbejde med at inddrive børnebidrag fra skyldnere i Danmark. Nye tal viste i 2023, at den samlede gæld vedrørende ikke forskudsvis udlagte børnebidrag pr. 30. juni 2023 var vokset til ca. 529 mio. kr., til trods for at styrelsen i højere grad end tidligere var begyndt at inddrive gælden ved hjælp af lønindeholdelse.

Ombudsmanden har tidligere betegnet den stigende gæld hos skyldnere på dette område som meget utilfredsstillende og har derfor bedt om en ny status.

*Nyhed 19. december 2022: Omfanget af børnebidrag, der skal inddrives af Gældsstyrelsen, vokser stadig*

*Nyhed 21. marts: Gældsstyrelsen har ikke i tilstrækkelig grad fremmet inddrivelse af børne- og underholdsbidrag hos skyldnere i udlandet*

## Udrulningen af de nye ejendomsvurderinger

**Foreløbige ejendomsvurderinger:** I slutningen af 2023 stillede ombudsmanden Vurderingsstyrelsen en række spørgsmål om de foreløbige ejendomsvurderinger – bl.a. om træfsikkerheden, om it systemet og modelberegningerne bag vurderingerne, om styrelsens efterfølgende ændringer af de offentliggjorte foreløbige vurderinger samt om styrelsens sagsbehandlingstid ved henvendelser om vurderingerne fra ejendomssejere.

### Fire uger til BBR-ændringer

Tidligere på året satte ombudsmanden fokus på den særlige såkaldte deklarationsprocedure på fire uger, hvor Vurderingsstyrelsen hører ejendomssejere om de oplysninger, som styrelsen vil lægge til grund for en ejendomsvurdering. Ombudsmanden kiggede nærmere på den problematik, der kunne opstå, hvis en ejer mente, at der var forkerte oplysninger om ejendommen i BBR, men hvor kommunen ikke kunne nå at godkende ejerens rettelser inden deklarationsfristen på fire uger.

Ombudsmanden var enig med Vurderingsstyrelsen i, at det næppe havde været lovgivers hensigt, at styrelsen skulle forlænge fristen, selv om det betød, at ejerne risikerede, at urigtige BBR oplysninger blev lagt til grund for ejendomsvurderingerne, hvis kommunerne ikke nåede at godkende rettelserne i BBR, inden fristen udløb.

*Nyhed 22. september: Ombudsmanden spørger til proces bag foreløbige ejendomsvurderinger*

*Nyhed 23. oktober: Vurderingsstyrelsen havde ikke pligt til at forlænge ejendomssejeres frist for BBR indsigelser*

*FOB 2023 28: Ændring af BBR oplysninger til brug for fastsættelse af ejendomsvurdering*

*FOB 2023 34: Sagsbehandlingsrutiner og sagsbehandlingstid i sager om partsaktindsigt*

*Udtalelse 3. marts: Uvirksomt link til deklarationsmeddelelse i forbindelse med nye ejendomsvurderinger (sag nr. 22/04104)*

## It-systemer var ikke testet godt nok, inden de blev taget i brug

**Funktionalitet:** Ombudsmanden kritiserede ved flere lejligheder i 2023, at myndighederne havde sat it-systemer i drift, selv om de var behæftet med væsentlige mangler. Ombudsmanden pegede på de negative retssikkerhedsmæssige konsekvenser, som det havde for borgerne.

### Våbenregister behæftet med fejl og mangler

På baggrund af klager og medieomtale undersøgte ombudsmanden politiets nye våbenregister og behandlingen af sager om våben. Undersøgelsen viste, at myndighederne havde sat det nye våbenregister i drift, uden at det i tilstrækkeligt omfang kunne understøtte sagsbehandlingen og fungere korrekt. Det var sket, selv om Rigspolitiet var opmærksom på, at systemet var behæftet med fejl og mangler, da det blev taget i brug.

Derudover måtte ombudsmanden forstå, at systemet navnlig blev taget i brug, fordi man ønskede at undgå en traktatkrænkelsessag ved EU-Domstolen. Desuden blev planlagte testforløb ikke gennemført i fuldt omfang, selv om der var udfordringer ved systemet. Ombudsmanden udtalte kritik af forløbet.

### Taget i brug uden tilstrækkelige test

Ombudsmanden indledte også en undersøgelse af uberettiget nedsættelse af kontanthjælp til borgere, som skyldtes fejl i det fælleskommunale it-system Kommunernes Ydelsessystem. Undersøgelsen udspandt af omtale i mediernes af netop it-problemer med forvaltningen af skærpede krav på kontanthjælpsområdet.

Efter ombudsmandens opfattelse rejste fejlene ved it-systemet spørgsmål om, hvorvidt myndighederne havde sat systemet i drift, før det i tilstrækkeligt omfang var sikret, at det kunne understøtte en lovlig forvaltning. Det gjaldt bl.a. for samspillet mellem de automatiserede systemhandlinger og den manuelle sagsbehandling.

### Manglende partsrepræsentation i it-systemer

En omfattende kortlægning af Skatteforvaltningens it-systemer viste, at der kunne være utilstrækkelig understøttelse af partsrepræsentation i 32 it-systemer, herunder dem, der understøtter forskuds- og årsopgørelser, samt Vurderingsportalen. Det betød, at borgerne kunne være forhindrede i at lade sig repræsentere af rådgivere eller eksperter i disse systemer.

Skatteforvaltningen oplyste til ombudsmanden, at den arbejdede på at løse problemet, men at det var kompliceret og ville tage lang tid. Ombudsmanden kritiserede problemets omfang, ligesom han mente, at tidsplanen for lovliggørelsen gav anledning til bekymring. Ombudsmanden bad om at modtage underretning i 2024 om Skatteforvaltningens videre arbejde.

### Digital ansøgningsløsning sikrede ikke, at alle, der havde ret til det, kunne ansøge

Når udlændinge søger opholdstilladelse i Danmark efter arbejdsmarkedstilknytningsordningen, skal de udfylde et digitalt ansøgningskema på Styrelsen for International Rekruttering og Integrations (SIRIs) hjemmeside.

Da ombudsmanden i efteråret 2022 indledte en undersøgelse af SIRIs ansøgningsløsning, var det obligatorisk at udfylde felter vedrørende pasnummer og passets udløbsdato i skemaet. SIRI havde anbefalet ansøgere uden pas at indtaste andre tal i pasnummerfeltet. Denne fremgangsmåde mente ombudsmanden ikke var i orden, bl.a. fordi det fremgik, at man kunne blive straffet for at afgive forkerte oplysninger.

➤ **Rigspolitiet var opmærksom på, at systemet var behæftet med fejl og mangler, da det blev taget i brug.**



Det er desuden ikke en betingelse for at få opholdstilladelse efter arbejdsmarkedstilknytningsordningen, at man har et gyldigt pas.

Efter ombudsmandens henstilling i sagen ændrede SIRI det digitale ansøgningsskema, så det ikke længere er obligatorisk at indtaste pasoplysninger.

Læs mere om digitalisering i artiklen "Gode it-systemer kræver god forberedelse", side 48-51.

Nyhed 7. marts: Ombudsmanden kritiserer idriftsættelse af nyt våbenregister

Nyhed 15. maj: SIRI ændrer digitalt ansøgningsskema efter ombudsmandsudtalelse

Nyhed 12. juni: Ombudsmanden: Bekymrende, at borgere blev trukket i kontanthjælp på grund af mangler ved it-system

FOB 2023-3: Digital ansøgningssløsning sikrede ikke, at udlændinge uden gyldigt pas kunne indgive ansøgning

FOB 2023-7: Kritik af idriftsættelsen af nyt våbenregister

FOB 2023-15: Borgere blev trukket i kontanthjælp på grund af mangler ved it-system

FOB 2023-30: Understøttelse af partsrepræsentation i Skatteforvaltningens it-systemer

## Skatteydere kunne ikke betale fejlrant gæld

**Lovreguleret område:** En række borgere kunne som udgangspunkt ikke betale deres gæld til det offentlige, fordi Gældsstyrelsen var ved at rydde op i en fejlrant gældsmasse. Ifølge medierne betød det, at de berørte borgere som følge af selv relativt små udeståender kunne have problemer med at optage lån i banken eller få udbetalt overskydende skat.

Ombudsmanden konstaterede, at området i alt væsentligt var reguleret i lovgivningen. Og ombudsmandens kompetence omfatter ikke indholdet af de love, som Folketinget har vedtaget.

Ombudsmanden anførte imidlertid, at de lange – og i visse tilfælde uafklarede – ventetider fastholdt borgere i en uacceptabel og uholdbar situation, selv om de havde både midlerne og viljen til at blive gældfri. Loven er efterfølgende blevet ændret, så den såkaldte bagatelgrænse for afskrivning af gæld er hævet til 2.000 kr.

Nyhed 10. marts: Udtalelse om borgeres muligheder for frivillig indbetaling til Gældsstyrelsen

FOB 2023-6: Frivillige indbetalinger til dækning af ikkeinddrivelsesparat gæld i Gældsstyrelsen

› De omtalte nyheder og FOB-sager er offentliggjort på [ombudsmanden.dk](https://ombudsmanden.dk)



**Tilsyn**

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

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

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

Ombudsmanden fører desuden tilsyn med

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

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

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

- Ombudsmanden gennemfører tilsynsbesøg efter ombudsmandslovens § 18, navnlig i institutioner, hvor personer er frihedsberøvede.
- Ombudsmanden er udpeget til "national forebyggelsesmekanisme" efter den valgfri protokol til FN's Konvention mod Tortur og Anden Grusom, Umenneskelig eller Nedværdigende Behandling eller Straf (OPCAT). Opgaven varetages i samarbejde med DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur og Institut for Menneskerettigheder, som bidrager med lægefaglig og menneskeretlig ekspertise.
- Ombudsmanden har et særligt ansvar for at beskytte børns rettigheder efter bl.a. FN's Børnekonvention.

- Ombudsmanden er udpeget til at føre tilsyn med tvangsmæssige udsendelser.
- Folketinget har anmodet ombudsmanden om at følge udviklingen i ligebehandling af mennesker med handicap.

**Hvordan:** Hvert år vælger ombudsmanden et eller flere temaer for tilsynsbesøgene på henholdsvis voksen- og børneområdet. En stor del af årets tilsynsbesøg bliver aflagt på institutioner mv., hvor et af temaerne er relevant.

Et tilsynsbesøg foregår ved, at et besøgshold møder op på den institution mv., hvor tilsynet skal finde sted, taler med brugere, medarbejdere og ledelse og ser de fysiske rammer.

Tilsynet med tvangsendelser foregår ved, at en medarbejder fra ombudsmanden er til stede under hele eller en del af tvangsendelsen. Desuden foretager ombudsmanden som led i tilsynet med tvangsendelser en gennemgang af en række af de udsendelsessager, der er afsluttet året før.

Ombudsmanden kan afgive anbefalinger til de besøgte steder og de ansvarlige myndigheder. Spørgsmål fra tilsynsbesøgene kan også blive drøftet med de ansvarlige myndigheder eller behandlet i egen drift-undersøgelser, og hvert år udgiver ombudsmanden på både voksen- og børneområdet en rapport om årets temabesøg.

**Hvem:** Tilsynsbesøgene gennemføres af medarbejdere fra ombudsmanden – i mange tilfælde med deltagelse af eksterne samarbejdspartnere eller konsulenter. Afhængigt af besøgstypen samarbejder ombudsmanden med

- læger fra DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur
- menneskerettighedseksperter fra Institut for Menneskerettigheder
- to tilgængelighedskonsulenter, der begge har et handicap.



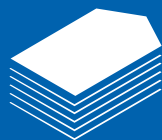
## Hvor har vi været i 2023?



### Tilsyn på voksenområdet



31 tilsyn på kriminalforsorgens område, heraf 21 tilsyn med transporter af indsatte



5 detentioner



2 psykiatriske afdelinger



2 sociale bosteder



1 udrejsecenter

> Læs om alle besøg på [ombudsmanden.dk/voksentilsyn](https://ombudsmanden.dk/voksentilsyn)



## Tilsyn på børneområdet



9 psykiatriske  
afdelinger



1 tilsyn på kriminal  
forsorgens område

---

› Læs om alle besøg på  
[ombudsmanden.dk/boernetilsyn](https://ombudsmanden.dk/boernetilsyn)

## Temaer

### Tema i 2023 – voksenområdet

#### Transport af indsatte i kriminalforsorgen

Årets tema for ombudsmandens besøg på voksenområdet var transport af indsatte i kriminalforsorgen.

Som led i temaet besøgte ombudsmanden tre arrester og to fængsler. Derudover besøgte ombudsmanden kriminalforsorgens tre transport- og bevogtningsenheder i København, Kolding og Hobro.

I forbindelse med besøgene fulgte ombudsmanden i alt 21 transporter og foretog andre relevante observationer knyttet til transport af indsatte i kriminalforsorgen.

#### Fokusområder

Under temabesøgene i 2023 fokuserede besøgs- holdene på følgende forhold ved transport af indsatte:

- indgreb – navnlig brug af håndjern, anvendelse af magt og kropsvsitation
- afskærmning og diskretion
- sundhedsmæssige forhold
- betydningen af sikkerhedsmæssige hensyn
- samarbejdet internt i kriminalforsorgen og mellem kriminalforsorgen og politiet, herunder udveksling af relevante informationer om indsatte
- forberedelse af indsatte før transport
- den praktiske gennemførelse af transporter, herunder transportmidler, toiletbesøg, ventilation og adgang til mad og drikke
- prioritering af transporter efter formål (bl.a. retsmøder, overførsel, behandling og udgang).

#### Eksempler på anbefalinger

Kriminalforsorgens tre transport- og bevogtningsenheder er samlet i et koncernfællesskab, Koncern Transport og Bevogtning, som er en del af Direktoratet for Kriminalforsorgen. Koncernen har som opgave at varetage transport af indsatte, og det var derfor navnlig besøgene i de tre transport- og bevogtningsenheder, som gav anledning til anbefalinger om tiltag mv. inden for årets tema – f.eks. anbefalede ombudsmanden koncernledelsen at sikre

- at personalet har kendskab til reglerne om visitation, og at reglerne bliver efterlevet
- at anvendelse af håndjern under sundhedsmæssig behandling af indsatte sker efter en konkret vurdering
- at der i forbindelse med ambulans behandling er fokus på ikke unødigt at synliggøre, at patienten er en indsat
- at det fortrolige rum mellem læge og patient så vidt muligt respekteres
- fokus på at afhjælpe sproglige barrierer under transport, herunder at der gøres brug af tolkebistand i nødvendigt omfang.

#### Opfølgning

I løbet af 2024 offentliggøres en temarapport, som sammenfatter hovedkonklusionerne for temabesøgene. Derudover vil temarapporten indeholde ombudsmandens generelle anbefalinger på baggrund af besøgene.

Temarapporten vil blive drøftet med centrale myndigheder i kriminalforsorgen.

## Tema i 2023 – børneområdet

### Børn og unge i psykiatrien

Årets tema for ombudsmandens besøg på børneområdet var børn og unge i psykiatrien.

Som led i temaet besøgte ombudsmanden alle landets ni børne- og ungdomspsykiatriske døgnafsnit.

### Fokusområder

Under temabesøgene i 2023 fokuserede besøgs- holdene på

- information til forældremyndighedsindehavere
- fiksering mv.
- husordener og skærmning til stue
- inddragelse af børn og unge.

### Eksempler på anbefalinger

I forbindelse med besøgene blev der givet anbefalinger til de psykiatriske afdelinger – f.eks. anbefalede ombudsmanden afdelingerne at

- være opmærksomme på at sikre fornøden information til forældremyndighedsindehavere til et barn under 15 år om muligheden for at frasige sig at tage stilling til brug af tvang eller magtanvendelse over for barnet

- have fokus på journalføring, herunder i forbindelse med dokumentation af eftersamtaler
- fortsat have fokus på, at eftersamtaler, herunder med forældre til børn under 15 år, afholdes i overensstemmelse med de gældende regler om samtaler efter ophør af tvangsforanstaltning og magtanvendelse på psykiatriske afdelinger
- sikre, at den obligatoriske efterprøvelse af tvangsfikseringer sker i overensstemmelse med tidsangivelserne i psykiatrilovens § 21, stk. 4.

### Opfølgning

I løbet af 2024 offentliggøres en temarapport, som sammenfatter hovedkonklusionerne for temabesøgene. Derudover vil temarapporten indeholde ombudsmandens generelle anbefalinger på baggrund af besøgene.

Temarapporten vil blive drøftet med relevante myndigheder på området.

## Forhold for børn i Jyderup Fængsel bør forbedres

**Tilsynsbesøg:** Ombudsmandens tilsynsbesøg i Jyderup Fængsel i 2023 havde fokus på forholdene for børn, der opholder sig i fængslet sammen med deres mødre.

Besøget viste, at anmodninger fra indsatte om at have deres barn hos sig i fængslet ikke var behandlet i overensstemmelse med reglerne.

Besøget viste desuden, at de ansatte var opmærksomme på børnenes trivsel, men at de fandt det vanskeligt at vurdere trivslen, og at der var usikkerhed om personalets opgaver i forhold til indsatte med børn.

Besøgsholdet konstaterede også, at der endnu ikke var tilstrækkelig adgang til alderssvarende indendørs og udendørs faciliteter for børn.

Ombudsmanden anbefalede en række tiltag for at sikre bedre forhold for børn i Jyderup Fængsel. Fængslet blev anbefalet bl.a. at

udarbejde retningslinjer om sagsbehandlingen og sikre, at anmodninger om at have sit barn hos sig behandles efter reglerne, samt at sikre, at personalet har den nødvendige viden på området, og at børn har adgang til alderssvarende faciliteter både indendørs og udendørs.

*Nyhed 28. juni: Ombudsmanden anbefaler tiltag for at sikre bedre forhold for børn i Jyderup Fængsel*

*FOB 2023-22: Ombudsmanden anbefaler tiltag for at sikre bedre forhold for børn i Jyderup Fængsel*

➤ **De ansatte var opmærksomme på børnenes trivsel, men fandt det vanskeligt at vurdere trivslen.**

## Arresthuse skal sikre de indsatte adgang til toiletbesøg – også om natten

**Cellekald:** Under tilsynsbesøg i fem arresthuse i Midt- og Nordjylland fortalte indsatte flere steder medarbejdere hos ombudsmanden, at der var lang ventetid, hvis man tilkaldte en fængsels betjent for at komme på toiletet, bl.a. om natten. Nogle havde fået udleveret urinkolber uden at have bedt om det. Flere indsatte havde indtryk af, at det var ubelejligt, hvis de tilkaldte personale om natten, fordi der var sparsom bemanding, og personalet skulle sove.

Oplysningerne fik ombudsmanden til at påpege, at indsatte skal kunne regne med, at de kan komme på toiletet, når de har brug for det, og at det kan opleves som ydmygende at blive henvist til at bruge en urinkolbe.

Ombudsmanden anbefalede på den baggrund leddelsen i flere af arresthusene at sikre, at cellekald bliver besvaret hurtigst muligt og inden for rimelig tid, og at der ikke bliver udleveret urinkolber til de indsatte, medmindre de beder om det.

*Nyhed 9. marts: Arresthuse skal sikre de indsatte adgang til toiletbesøg – også om natten*

➤ **Flere indsatte havde indtryk af, at det var ubelejligt, hvis de tilkaldte personale om natten.**

## Pædagogiske tiltag på sikrede døgninstitutioner må ikke være for vidtgående

**Sikrede døgninstitutioner:** I forbindelse med tilsynsbesøg på de sikrede døgninstitutioner Grenen og Koglen i Region Midtjylland undersøgte ombudsmanden institutionernes brug af visse såkaldte pædagogiske tiltag over for de anbragte børn og unge. Målet var at få klarhed over, om tiltagene stemte overens med voksenansvarsloven.

Efter loven skal lederen af en sikret døgninstitution udarbejde en skriftlig husorden, som skal indeholde visse obligatoriske regler. Personalet kan fastsætte passende reaktioner, hvis de anbragte børn og unge overtræder de obligatoriske regler. Grenen og Koglen benyttede som passende reaktioner forskellige pædagogiske tiltag over for børnene og de unge.

Institutionerne havde også regler om brug af kaldeknop på børnenes og de unges værelser, der efterlod det indtryk, at børnene og de unge ikke kunne kontakte en voksen eller forlade værelset om dagen uden at have benyttet kaldeknappen.

Ombudsmanden konkluderede, at de pædagogiske tiltag, som undersøgelsen omfattede, kan bruges, når børn og unge overtræder de obligatoriske regler i husordenen på en sikret døgninstitution. Det forudsætter dog, at der foretages en konkret og individuel vurdering. Desuden skal en række andre krav være opfyldt, f.eks. må afsondring fra fællesskabet kun anvendes kortvarigt. Der kan endvidere ikke stilles krav om, at børnene og de unge skal bruge en kaldeknop og afvente personalet, før de må forlade deres værelse i dagtimerne.

Ombudsmanden henstillede til Region Midtjylland at sikre, at reglerne blev fulgt, og at det tydeligt kommunikeres til børn og unge, at brug af kaldeknop i dagtimerne er frivillig.

*Nyhed 27. april: Pædagogiske tiltag på sikrede døgninstitutioner må ikke være for vidtgående*

*FOB 2023-11: Pædagogisk udviklingsforløb, "time out" og brug af kaldeknop*

## Utrykt for indsatte i arresthus

**God tone:** Under et tilsynsbesøg i Randers Arrest fortalte mange indsatte, at nogle betjente talte hårdt og nedladende til de indsatte og var konfliktsøgende. Der var utrykt i arresthuset, når de betjente var til stede.

Ombudsmanden tog spørgsmålet om kulturen i arresthuset og tonen fra enkelte betjentes side op med ledelsen. Ombudsmanden anbefalede ledelsen at iværksætte nødvendige tiltag for at sikre en tryk kultur, og at der tales til de indsatte på en respektfuld måde.

Efter ombudsmandens tilsynsbesøg iværksatte ledelsen en række tiltag, der havde fokus på bl.a. at deeskalere konflikter og sikre ordentlig kommunikation med de indsatte. Ledelsen indførte samtidig en høj grad af ledelsestilstedeværelse i arresthuset.

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

› De omtalte nyheder og FOB-sager er offentliggjort på [ombudsmanden.dk](https://ombudsmanden.dk)



## Tilsyn med handicaptilgængelighed

Ombudsmanden fører tilsyn med tilgængeligheden for mennesker med handicap til offentlige bygninger og dertilhørende udearealer mv.

Under tilsynsbesøgene har ombudsmanden fokus på, om byggereglernes krav til handicaptilgængelighed er overholdt. Ombudsmanden bistår under tilsynene af to tilgængelighedskonsulenter, der begge har et handicap.

### Årets tilsyn

Ombudsmanden har besluttet at have fokus på tilgængeligheden til sundhedshuse og gennemførte i 2023 tre tilsynsbesøg med dette fokus. Besøgene fandt sted i Sundhedscenter Vital Horsens i Horsens Kommune, Brørup Sundhedscenter i Vejen Kommune og Nyborg Kommunes Sundhedscenter. Ombudsmanden har dermed besøgt i alt seks sundhedshuse og vil – som afslutning på temaet om tilgængeligheden til sundhedshuse i løbet af 2024 – udarbejde en temarapport med de væsentligste resultater fra besøgene.



## Tilsyn med tvangsudsendelser

### Deltagelse i tvangsmæssige udsendelser

Ombudsmanden fører tilsyn med tvangsmæssige udsendelser af udenlandske statsborgere, bl.a. ved at overvære nogle af de udsendelser, som iværksættes i løbet af året. I 2023 var ombudsmanden til stede under ti tvangsmæssige udsendelser gennemført af de danske myndigheder. Endvidere var ombudsmanden observer ved to Frontex-operationer.

Ombudsmanden udtalte ikke kritik i nogen sager om tvangsmæssige udsendelser, som ombudsmanden overværede i 2023.

### Årlig gennemgang

Ombudsmandens tilsyn med tvangsmæssige udsendelser sker – ud over tilfælde, hvor ombudsmanden er til stede under hele eller en del af udsendelsen – også ved en gennemgang af en række af de udsendelsessager, der er afsluttet året før.

I 2023 gennemgik ombudsmanden 29 af myndighedernes afsluttede udsendelsessager fra 2022 – syv sager, hvor der blev anvendt magt, og 22 sager uden anvendelse af magt. Ingen af sagerne gav anledning til bemærkninger.

> Læs mere på

[ombudsmanden.dk/handicap](https://ombudsmanden.dk/handicap)  
[ombudsmanden.dk/udsendelser](https://ombudsmanden.dk/udsendelser)





# Artikler





Lise Puggaard, chefkonsulent  
Vibeke Lundmark, souschef

# Gode it-systemer kræver god forberedelse

Når der er fejl i offentlige myndigheders it-systemer, kan det påvirke tusinder af borgere, før fejlene bliver fundet og rettet. Ombudsmanden har på baggrund af sine undersøgelser af sager om myndighedernes it-systemer opstillet nogle generelle læresætninger til brug for myndighederne, når de skal lancere nye systemer.

Danmark har en af verdens mest digitaliserede offentlige sektorer, og man kan næsten ikke forestille sig en dansk myndighed, der udelukkende bruger analoge, manuelle sagsgange uden en eller anden form for it-understøttelse.

Det er der gode grunde til. Digitalisering kan give øget effektivitet, ensrette arbejdsgange og optimere sagsbehandlingen. Automatiske processer er hurtige og medvirker til at minimere menneskelige fejl i sagsbehandlingen.

Det kræver dog planlægning at indføre digitale processer. Dårlig forberedelse og tidsoptimisme kan føre til fejl og mangler ved it-systemerne, som kan få store konsekvenser for borgernes retssikkerhed. Når der er fejl ved et it-system, vil fejlene nemlig typisk ikke kun ramme en enkelt borger. Skadevirkningerne bliver mangedoblet, fordi manglerne systematisk slår igennem helt frem til det tidspunkt, hvor de bliver udbedret. Og når et mangelfuldt it-system først er sat i drift, kan det både være svært og dyrt at rette op på.

## Forebyggelse mindsker risiko for fejl

Folketingets Ombudsmand har opstillet nogle generelle læresætninger, som myndighederne bør tænke ind i udviklingsfasen for at mindske risikoen for fejl.

Ombudsmanden bestræber sig på at udbygge de generelle læresætninger løbende og på den måde sætte nogle rammer efter god forvaltningsskik for selve udviklingsfasen.

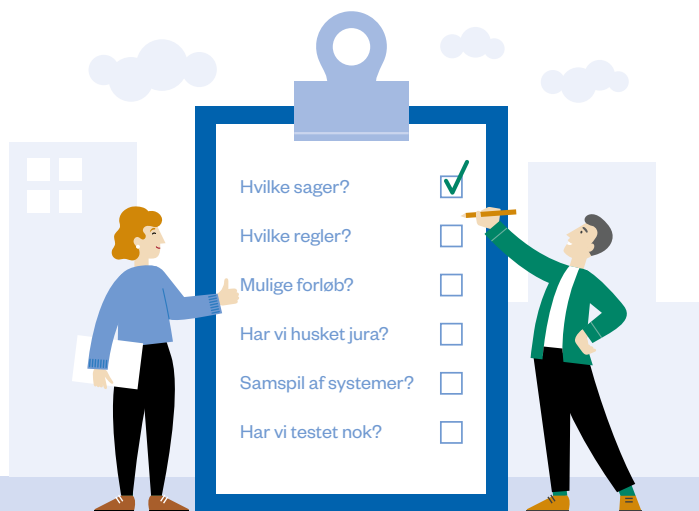
En forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen af nye it-systemer forudsætter bl.a., at myndigheder sikrer, at både formelle og materielle krav til sagsbehandlingen indtænkes, og at kravene overholdes i de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at få.

## Undersøgelser sætter fokus på vigtigheden af at teste systemet

I to nye undersøgelser har ombudsmanden understreget vigtigheden af, at myndigheden sørger for at teste, at systemet faktisk virker efter hensigten, inden det tages i brug. Her er det ikke mindst væsentligt, at myndigheden afsætter den nødvendige tid.

Den ene undersøgelse (FOB 2023-7) handler om politiets nye våbenregister. Registeret blev udviklet, fordi EU's våbendirektiv III fra 2017 udvidede kravene til medlemsstaternes registrering af våben og våbendele. Danmark havde frist til at implementere direktivet i december 2019.

Rigspolitiet begyndte først for alvor i 2019 at arbejde på it-projektet om den udvidede registrering af våben og våbendele. Projektet blev dermed ikke klar inden for implementeringsfristen. I januar 2022 valgte man at tage det nye it-system i brug, selv om man vidste, at det endnu ikke var fuldt funktionsdygtigt, og selv om de planlagte testforløb ikke var blevet gennemført i fuldt omfang.



### En forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen af it-systemer til det offentlige forudsætter bl.a., at myndigheden

- fra starten skaber sig et overblik over de sagstyper og processer, som det nye it-system skal omfatte
- gør sig klart, hvilke formelle og materielle regler der gælder for behandlingen af de pågældende sager, herunder om der kan være behov for at søge regelgrundlaget ændret på et område, så det bedre understøtter en automatiseret sagsbehandling
- er meget omhyggelig med at tage stilling til, hvordan det nye it-system konkret skal udformes for at kunne overholde disse regler i de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at ville få
- har den relevante juridiske ekspertise til rådighed i alle væsentlige faser af forløbet, f.eks. når der udarbejdes kravsspecifikation og design og gennemføres tests mv.
- overvejer, om – og i givet fald hvordan – it-systemet skal virke i samspil med andre it-systemer eller anden sagsbehandling, med henblik på at understøtte, at den relevante lovgivning anvendes korrekt
- ved at teste systemet i relevant omfang har undersøgt, om det fungerer i den sammenhæng, hvor det skal anvendes.

Ombudsmanden kritiserede, at systemet blev sat i drift, selv om man vidste, at det stadig led af fejl og mangler, at det af tidsmæssige grunde ikke var blevet testet som planlagt, og at der ikke var en alternativ plan til at understøtte sagsbehandlingen i en mellempriode, hvis it-systemet ikke virkede.

Efter ibrugtagningen tog det yderligere mange måneder, før it-systemet fungerede stabilt. I mellemtiden havde de ubehandlede våbensager hobet sig op, og nogle af sagerne måtte løses ved manuelle, tidskrævende sags gange.

Ombudsmanden fandt det meget beklageligt, at omstændighederne ved idriftsættelsen af det nye våbenregister havde ført til urimeligt lange sagsbehandlingstider for de berørte borgere og erhvervsdrivende.

Den anden undersøgelse (FOB 2023-15) handler om Kommunernes Ydelsessystem (KY). Systemet skulle hjælpe kommunerne med den digitale sagsbehandling af den såkaldte 225-timersregel. Efter reglen skulle kontanthjælpen nedsættes, hvis en borger havde modtaget hjælp i sammenlagt et år eller derover inden for tre år og ikke havde haft 225 timers ordinært arbejde inden for de seneste 12 måneder.

Ombudsmanden havde fokus på to hovedproblemer. Det ene var, at KY i en række tilfælde havde udsendt uberettigede partshøringsbreve til borgere med varsling om, at deres kontanthjælp ville blive nedsat. Det havde efterfølgende ført til fejlagtige afgørelser, hvor kontanthjælpen blev nedsat, selv om der ikke var grundlag for det. Det andet var, at KY i en række tilfælde havde nedsat kontanthjælpen til borgere, uden at der forinden eller samtidig med nedsættelsen var sendt et afgørelsesbrev om nedsættelsen til borgeren.

Mængden og karakteren af de konstaterede fejl rejste efter ombudsmandens opfattelse alvorlige spørgsmål om, hvorvidt it-systemet blev sat i drift, før det i tilstrækkeligt omfang var sikret, at det ville understøtte en lovlig forvaltning af 225-timersreglen.

Undersøgelsen illustrerer også de vidtrækkende konsekvenser, som fejl i it-systemer kan have. For de pågældende borgere var kontanthjælp deres eksistensgrundlag, og her fik flere tusinde borgere uberettiget deres kontanthjælp beskåret som følge af fejl i et it-system.

### Verserende undersøgelse om foreløbige ejendomsvurderinger

Ombudsmanden indledte i efteråret 2023 en undersøgelse i kølvandet på Vurderingsstyrelsens offentliggørelse af foreløbige ejendomsvurderinger for 2022. Offentliggørelsen førte til debat i medierne om vurderingernes kvalitet og rigtighed.

De foreløbige ejendomsvurderinger bygger på modelberegninger og er automatisk genereret uden manuel behandling. Ombudsmanden undersøger på den baggrund nogle af de processer og den kvalitetssikring, der er gået forud. Det gælder bl.a. i relation til omfanget af forudgående test af it-løsningen med henblik på at undgå eller minimere tilfælde af meget skæve foreløbige vurderinger.

Ombudsmanden vil også fremover have fokus på digitalisering af sagsbehandlingen i den offentlige forvaltning, både i forhold til eksisterende løsninger og myndighedernes udvikling og idriftsættelse af nye it-systemer.

› [De omtalte FOB-sager er offentliggjort på ombudsmanden.dk](#)



Pernille Bjørnholk, souschef

# Ekstrahering – den evige udfordring

Ekstrahering kan være en vanskelig øvelse – for hvad skal udleveres fra et dokument, der som udgangspunkt er undtaget fra aktindsigt? Et par nyere sager fra ombudsmandens praksis belyser nogle typiske problemstillinger.

## Hvad er ekstrahering?

Når en myndighed undtager et dokument fra aktindsigt, skal den som udgangspunkt udlevere (ekstrahere) faktuelle oplysninger fra dokumentet.

Den, der søger om aktindsigt, har således som udgangspunkt ret til at modtage oplysninger om en sags faktiske grundlag og om eksterne faglige vurderinger, som indgår i f.eks. et internt dokument, i det omfang oplysningerne er relevante for sagen. Det følger af offentlighedslovens § 28, stk. 1.

Det lyder måske enkelt, men kan i praksis være en større øvelse. Det betyder nemlig, at den myndighed, der påtænker at undtage et internt dokument, skal gennemgå dokumentet i detaljer for at identificere eventuelle ekstraheringspligtige oplysninger. Disse oplysninger skal så udleveres, medmindre der er andre grunde til at undtage dem.

## Hvorfor er det så svært?

Opgaven med at vurdere, hvilke oplysninger der skal ekstraheres, kan undertiden være vanskelig. Forarbejderne til offentlighedsloven giver en række anvisninger, men beskrivelsen er af gode grunde ret abstrakt. Desuden er anvisningerne navnlig møntet på ekstrahering i dokumenter relateret til konkret sagsbehandling (f.eks. i afgørelsessager) og ikke dokumenter, der indgår i en generel sag hos en myndighed (f.eks. om et politisk udspil eller om myndighedens almindelige drift).

Ombudsmanden kan også have visse begrænsninger i sine muligheder for at bidrage med en fuldt illustrativ praksis. Han behandler mange sager om spørgsmålet, men kan selvsagt ikke i en udtalelse gengive de oplysninger, som en myndighed *ikke* var forpligtet til at ekstrahere. Det nærliggende ville måske være, at ombudsmanden gav konkrete eksempler på, hvad der *er* ekstraheringspligtigt, men normalt vil ombudsmanden i første omgang henstille til myndigheden at genoptage sagen og overveje, om der er andre grunde til at undtage oplysningerne.





Et par nyere sager kan dog illustrere nogle af de faldgruber, som hyppigt giver anledning til udfordringer:

- En borger søgte om aktindsigt i materiale relateret til statens køb af ejendommen Holmegaard som udrejsecenter for afviste asylansøgere. Ombudsmanden mente, at myndigheden havde undtaget for meget af sagen fra aktindsigt. En række konkrete oplysninger vedrørte sagens faktiske grundlag og var således omfattet af ekstraheringspligten. Oplysningerne blev efterfølgende udleveret ved en ny afgørelse i 2023 (FOB 2022-30).
- I en anden sag søgte en journalist om aktindsigt i tre bestyrelsesreferater i Seniorpensionsenheden, som er en offentlig myndighed under ATP Koncernen, der har ansvar for at tilkende seniorpension. Her havde ombudsmanden lejlighed til at tage stilling til, hvad der kan anses for *relevant* for en generel sag – og dermed omfattet af ekstraheringspligten (FOB 2023-27).

## Hvad er fakta?

Ekstraheringspligten omfatter for det første *egentlige faktuelle oplysninger*.

Det gælder bl.a. angivelser af geografiske afstande samt rene konstateringer, f.eks. vedrørende et passeret hændelsesforløb eller finansieringsmuligheder. Sådanne oplysninger indgik f.eks. i materialet i FOB 2022-30:

- "Holmegaard ligger forholdsvis afsides og langt fra større byer. Hvis man sammenligner med Kærshovedgård, er der tre gange så langt til nærmeste by med over 1.000 indbyggere."
- "Der har ikke på nuværende tidspunkt været kontakt til ejeren af Holmegaard ift. muligheden for at erhverve ejendommen."
- "Det skal i den forbindelse bemærkes, at den tidligere afsatte reserve til brug for Udrejsecenter Lindholm ikke længere er til rådighed som mulig finansieringskilde."

Herudover skal myndighederne ifølge lovforarbejderne ekstrahere oplysninger om resultatet af foretagne målinger og andre undersøgelser. Se f.eks. FOB 2023-27:

- "Analysen viser, at der er sket små bevægelser i sammensætningen af ansøgergruppen hvad angår ansøgernes køn, herkomst og civilstand, og således er der sket en svag stigning i andelen af kvindelige ansøgere med dansk herkomst samt ansøgere, der er gift. Analysen viser videre, at ansøgergruppen ikke har udviklet sig i forhold til alder."

Det samme gælder andre oplysninger, der bidrager til at supplere sagens bevismæssige grundlag eller i øvrigt tilvejebringes for at skabe klarhed med hensyn til sagens faktiske grundlag.

Det omfatter bl.a. oplysninger om de *metoder og forudsætninger*, der er anvendt ved fastlæggelsen af de egentlige faktuelle oplysninger.

Omvendt skal myndighederne normalt ikke ekstrahere politiske og strategiske udtalelser, tilkendegivelser vedrørende en sags afgørelse eller oplysninger om generelle objektive kendsgerninger, f.eks. om indholdet af gældende ret.

Dog omfatter ekstraheringspligten oplysninger om *endelige beslutninger* vedrørende en sags afgørelse samt såkaldte *funktionsfakta*, dvs. oplysninger, der i sig selv kan have et subjektivt præg, men som i konteksten bliver lagt til grund som fakta og indgår som en del af grundlaget for en beslutning, en rapport e.l.

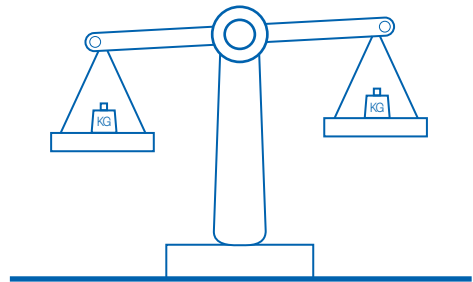
Som eksempel på funktionsfakta kan nævnes interviewnotater (med bl.a. subjektive tilkendegivelser), når de udgør en del af grundlaget for en myndigheds anbefalinger. Se herom FOB 2024-1. Begrebet "funktionsfakta" er desuden nærmere beskrevet i artiklen "Ekstrahering – offentlighedslovens svære øvelse" af Lisbeth Adserballe og Lise Puggaard i ombudsmandens beretning for 2015.

## Hvad er eksterne faglige vurderinger?

Ekstraheringspligten omfatter også *eksterne faglige vurderinger*, der bidrager til at belyse sagens bevismæssige grundlag eller skabe klarhed med hensyn til sagens faktiske grundlag – f.eks. erklæringer mv.,

- som er indhentet udefra
- som indeholder en videnskabelig eller teknisk vurdering af betydning for en myndigheds afgørelse
- og som er udarbejdet af personer med særlige faglige kvalifikationer på området.

I sagen FOB 2023-27 fandt ombudsmanden, at en ekstern revisors tilkendegivelser om Seniorpensionsenhedens økonomiske forhold på bestyrelsesmøder i enheden havde karakter af eksterne faglige vurderinger og dermed var omfattet af ekstraheringspligten.



## Som en vægt med lodder

Lidt forenklet kan man sige, at ekstraheringspligten omfatter oplysninger om egentlige fakta, der kan efterprøves (f.eks. vejes), oplysninger om metoden til fastlæggelse af fakta (f.eks. en vægt) samt subjektivt prægede oplysninger og tilkendegivelser, hvis de lægges til grund som fakta i forbindelse med en beslutning e.l. (dvs. hvis de indgår som lodder i vægtskålene).

## Hvornår er en oplysning relevant for sagen?

Ekstraheringspligten omfatter kun oplysninger, der er relevante *for sagen*.

Med begrebet "sagen" tænkes der ifølge forarbejderne på de forvaltningssager, der vedrører en myndigheds indholdsmæssige virksomhed. Der kan både være tale om *konkrete og generelle sager*.

I sagen FOB 2023-27 havde Seniorpensionsenheden undladt at ekstrahere en række oplysninger fra tre bestyrelsesreferater, fordi de efter enhedens opfattelse ikke var relevante for oplysningen af en konkret sags faktiske grundlag. Oplysningerne vedrørte bl.a. udviklingen i antallet af ansøgninger om seniorpension, tilkendelsesprocenten for seniorpension og udfaldet af klagesager på området. Ombudsmanden udtalte, at enheden burde have vurderet, om oplysningerne var relevante for de sager (problestillinger), som bestyrelsen behandlede på møderne – og altså ikke, om de var relevante for enhedens konkrete sager.

## Et par pointer

Afslutningsvis et par pointer, der er værd at huske, når man vil i mål med ekstraheringsøvelsen:

- Opgaven med at identificere ekstraheringspligtige oplysninger kræver grundighed. Man skal derfor afsætte den fornødne tid til opgaven.
- Ekstraheringspligten omfatter ikke kun objektive kendsgerninger, men også andre oplysninger, som myndigheden har lagt til grund som fakta ved en beslutning e.l.
- Ekstraheringspligten gælder for oplysninger, der belyser en sags faktuelle grundlag, uanset om der er tale om en konkret sag eller en generel sag om f.eks. et politisk udspil.
- I bund og grund drejer det sig om de oplysninger, som offentligheden skal bruge for at kunne kontrollere grundlaget for myndighedernes beslutninger, herunder at de ikke er truffet ud fra forkerte forudsætninger.





Klavs Kinnerup Hede, chefkonsulent

# Folketingets Ombudsmand i samspil med verden

Lige siden Folketingets Ombudsmand blev etableret i 1955, har skiftende ombudsmænd rejst rundt i verden og fortalt om den danske ombudsmandsinstitution og dens arbejde med at sikre retssikkerhed og borgernes grundlæggende rettigheder.

Mens denne virksomhed løbende er blevet konsolideret gennem årene, har ombudsmandens internationale aktiviteter i øvrigt ændret karakter. I dag spiller internationale forhold en anden og større rolle i ombudsmandens opgaver på tværs af hele institutionen.

Dels er ombudsmanden på andre fronter blevet mere involveret i internationale aktiviteter, dels indgår international ret i et stadigt stigende omfang som en naturlig del af det retsgrundlag, som ombudsmanden vurderer myndighedernes afgørelser ud fra.

## International ret

I mange dele af verden indgår ombudsmandsinstitutioner i dag i den internationale institutionelle struktur, som skal beskytte menneskerettigheder på nationalt plan.

I praksis kommer samspillet mellem ombudsmanden og international ret især til udtryk på to måder i ombudsmandens arbejde. Dels ved at ombudsmanden anvender international ret i vurderingen af sine konkrete sager, dels ved at ombudsmanden bidrager med oplysninger til diverse internationale organer til brug for deres vurdering af forhold i Danmark.

## International ret som del af ombudsmandens nationale vurderingsgrundlag

Ombudsmanden var blandt de første prøveinstanser i Danmark, som inddrog den internationale menneskeret i sin bedømmelse af konkrete sager i forvaltningen, og dette er naturligvis fortsat tilfældet.

Af særlig praktisk betydning er retten til ytringsfrihed, beskyttelsen af privat- og familielivet og forbuddet mod tortur og anden nedværdigende behandling efter Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Ombudsmanden inddrager også andre internationale menneskeretsinstrumenter, herunder konventioner, som ikke er inkorporeret ved lov.

Det gælder bl.a. FN's Handicapkonvention og FN's Børnekonvention. I sin tilsynsvirksomhed med fængsler og institutioner inden for psykiatrien mv. har ombudsmanden desuden helt tilbage fra 1970'erne inddraget internationale regelsæt og ikke-bindende retningslinjer.

EU-retten har naturligvis i dag også en helt central betydning. Oprindeligt havde ombudsmanden en forsigtig og tilbageholdende vurdering af danske myndigheders anvendelse af EU-regler. I dag indgår EU-retten som et naturligt prøvelsesgrundlag på samme måde som danske regler.

Det gælder bl.a. for direktiv 2003/4 om offentlig adgang til miljøoplysninger – den EU-retsakt, som ombudsmanden oftest inddrager i sit bedømmelsesgrundlag.

### **Ombudsmanden og internationale organer**

Ombudsmanden bidrager i forskellige sammenhænge med oplysninger til diverse internationale organer til brug for vurdering af forhold i Danmark.

I 2023 bidrog ombudsmanden f.eks. for anden gang til FN's periodiske eksamination af Danmark i forhold til FN's Torturkonvention. Forud for eksaminationen inviterede FN's Komité mod Tortur og Anden Grusom, Umenneskelig eller Nedværdigende Behandling eller Straf ombudsmanden til at dele relevante oplysninger til brug for komitéens eksamination af Danmark.

Baggrunden for invitationen var, at ombudsmanden er udpeget af Folketinget som dansk national forebyggende mekanisme (NPM) efter tillægsprotokollen til FN's protokol til Konvention mod Tortur og Anden Grusom, Umenneskelig eller Nedværdigende Behandling eller Straf (OPCAT). Som led i den rolle udfører ombuds-

manden i samarbejde med Institut for Menneskerettigheder og DIGNITY – Dansk Institut mod Tortur regelmæssige besøg på steder, hvor folk er berøvet deres frihed.

Tilsvarende har ombudsmanden til opgave at medvirke til at sikre og overvåge implementeringen af børns rettigheder efter FN's Børnekonvention. Ombudsmanden medvirker på den baggrund til FN's Børnekomité's periodiske eksamination af Danmark.

Ud over FN er der også andre internationale organer, som henvender sig til ombudsmanden for at indhente oplysninger om forholdene inden for forskellige retsområder. I 2023 mødtes ombudsmanden f.eks. med tre overvågningsmekanismer under Europarådet. Det var henholdsvis Europarådets Menneskerettighedskommissær, Komitéen om Sociale Rettigheder og Den Rådgivende Komité til Beskyttelse af Nationale Mindretal.

### **Norden og Baltikum**

De første ombudsmandsinstitutioner blev oprettet i Norden, og det har i mange år været en fast tradition, at ombudsmandsinstitutionerne fra Danmark, Finland, Færøerne, Grønland, Island, Norge og Sverige mødes og udveksler erfaringer og viden til gensidig inspiration og nytte. Emnerne for møderne har været mange og varierede og dækket temaer som sagsprioritering, egen drift-projekter, tilsynsarbejde, digitalisering af den offentlige forvaltning og håndtering af administrative opgaver.

I de senere år har de nordiske ombudsmandsinstitutioner også holdt møder med kolleger fra Estland, Letland og Litauen, det såkaldte Baltisk-Nordiske Ombudsmandsnetværk. I 2023 var ombudsmanden vært for mødet.



Ombudsmand Niels Fenger til EU-ombudsmandsmøde i Bruxelles

Med støtte fra Nordisk Råd har ombudsmandsinstitutioner fra Estland og Litauen i 2023 desuden været på studiebesøg i Danmark. Fokus for begge besøg var ombudsmandens tilsynsarbejde i forhold til psykiatrien og kriminalforsorgen.

### **EU – Den Europæiske Ombudsmand**

Ombudsmanden deltager i et europæisk netværk af ombudsmænd, som omfatter mere end 95 myndigheder fra 36 europæiske lande, herunder de nationale og regionale ombudsmænd og tilsvarende organer såvel som Den Europæiske Ombudsmand og Europa-Parlamentets Udvalg for Andragender.

En af netværkets vigtigste aktiviteter er at udveksle informationer om EU-lovgivningen og "best practices". Det sker bl.a. på netværkets konferencer. I 2023 var et af temaerne muligheder og udfordringer ved brug af kunstig intelligens i den offentlige forvaltning, hvor ombudsmanden holdt oplæg baseret på danske erfaringer.

### **Hjælp til spørgsmål om EU-ret**

Netværket har desuden udviklet en ordning med forespørgsler til EU-ombudsmanden og EU-institutionerne om anvendelsen af EU-retten.



Ombudsmandsinstitutioner kan ikke søge vejledning fra EU-Domstolen, når de skal vurdere, om forvaltningen har overholdt gældende EU-ret. I stedet blev der i 2007 – i øvrigt på initiativ af den daværende danske ombudsmand, Hans Gammeltoft-Hansen – indført den særlige procedure, at medlemmer af det europæiske netværk af ombudsmænd kan indgive forespørgsler til Den Europæiske Ombudsmand om spørgsmål, der er opstået som led i en undersøgelse, og som vedrører EU's lovgivning.

Den Europæiske Ombudsmand bistår ved at indhente ekspertvurderinger fra den relevante EU-institution, typisk Europa-Kommissionen. Den danske ombudsmand har anvendt ordningen i flere sager vedrørende direktivet om aktindsigt i miljøoplysninger og i en sag om fri bevægelighed.

## EU – Frontex

I 2011 fik ombudsmanden til opgave at føre tilsyn med danske myndigheder under tvangsmæssig udsendelse af udlændinge, der opholder sig ulovligt i Danmark. Opgaven er et led i gennemførelsen af EU's udrejsedirektiv 2008/155.

Ombudsmandens tilsyn er siden blevet udvidet, og ombudsmanden indgår i dag desuden i en pulje af observatører, som fører tilsyn med tvangsmæssige udsendelser organiseret af Det Europæiske Agentur for Grænse- og Kystbevogtning (Frontex). Tilsynet sker i overensstemmelse med artikel 51 i forordning nr. 2019/1896 om Det Europæiske Agentur for Grænse- og Kystbevogtning.

Dermed har ombudsmanden bemyndigelse til at kontrollere andre EU-landes myndigheder i forbindelse med tvangsmæssige udsendelser, som de organiserer med støtte fra Frontex. Som observatør skal ombudsmanden føre tilsyn med, om udsendelsen er i overensstemmelse

med EU-rettens grundlæggende rettigheder og principper og med folkerettens krav om bl.a. beskyttelse af flygtninges og børns rettigheder.

## Verden uden for EU

Den danske ombudsmandsinstitution har en lang tradition for deltagelse i bilateralt samarbejde om oprettelse, opbygning og konsolidering af ombudsmandsinstitutioner rundt om i verden. Siden 2000 har der eksisteret en samarbejdsaftale mellem Udenrigsministeriet og ombudsmanden.

Aftalen gør det muligt for ombudsmanden at deltage i internationale aktiviteter og konkrete samarbejdsprojekter rettet mod opbygningen af demokratiske institutioner, god regeringsførelse og god forvaltningspraksis. Det er sket i så forskellige lande som f.eks. Ghana, Albanien, Jordan, Vietnam, Uganda, Tunesien, Kirgisistan, Zimbabwe og Indonesien.

Ombudsmandens internationale arbejde sker som udgangspunkt på baggrund af efterspørgsel fra ombudsmandsinstitutioner og myndigheder i andre lande. Formålet er ikke "systemeksport" af den danske ombudsmandsmodel, men udveksling af viden og erfaringer. Ombudsmanden arbejder også i denne henseende upolitisk. Det betyder bl.a., at det ikke er ombudsmandens opgave at bedømme andre landes systemer eller rådgive andre lande om, hvordan de skal indrette deres systemer.

## Et øget internationalt samspil

Samlet set er der sket en udvikling hos ombudsmanden, hvor samspillet med international ret og udenlandske samarbejdspartnere i stigende grad er blevet en del af ombudsmandens arbejde for borgernes retssikkerhed og for en myndighedskultur, der bygger på retsstatsprincipper og respekten for menneskeretten.



Fra kurset i Bogor, Indonesien

### Kursus i Jakarta som del af samarbejdsaftalen med Udenrigsministeriet

"Hvad gør I, når en blind person henvender sig til jer? Og hvad gør I, når en person kommer til ombudsmanden i en kørestol?" Spørgsmålene blev stillet under et kursus i Bogor lidt uden for Jakarta. Her afholdt den indonesiske ombudsmandsinstitution et kursus over to dage for 28 medarbejdere, som tager imod borgere, der kommer til kontoret i Jakarta.

På kurset blev medarbejderne præsenteret for nye retningslinjer for, hvordan de i praksis kan bistå borgere med funktionsnedsættelse, som søger hjælp. Retningslinjerne fremgår af en pamflet, som indeholder fotos og tekst med simple anvisninger og råd, og som var blevet til med bistand fra Dansk Handicapforbund og ombudsmanden.

Kurset var en del af et internationalt partnerskab med titlen Exchange of Experience on Accessibility and Inclusion of Persons with Disabilities. Ombudsmanden indgik sammen med Dansk Handicap Forbund i et partnerskab med den indonesiske ombudsmandsinstitution og lokale handicaporganisationer. Formålet var at forbedre den indonesiske ombudsmandsinstitutions opgavevaretagelse med hensyn til at sikre inklusion og tilgængelighed for personer med funktionsnedsættelse.

### Frontex-udsendelser i 2023

Ombudsmanden fulgte i 2023 to tvangsudsendelser, der var organiseret af de tyske myndigheder med støtte fra Frontex. Begge udsendelser foregik med særligt chartrede fly fra lufthavnen i Frankfurt. De omfattede henholdsvis 119 og 83 personer, blandt andre flere familier med små børn, som skulle udsendes til forskellige lande på Balkan.

I begge tilfælde var en medarbejder fra ombudsmanden til stede i lufthavnen, da personerne blev afleveret af betjente fra forskellige politikredse i Tyskland. Personerne blev fulgt hen til de venteområder, som var blevet indrettet for hver destination. Eftersom ventetiden var lang, og der var mange børn, anbefalede ombudsmanden på den første udsendelse, at tysk politi gjorde venteområderne mere børnevenlige ved f.eks. at indrette et område med spil og legetøj. Ved den anden udsendelse noterede ombudsmanden, at tysk politi havde fulgt denne anbefaling.

Ved begge udsendelser observerede ombudsmanden, at hele forløbet fra modtagelsen i lufthavnen til ankomsten i modtagerlandet generelt foregik roligt og uden unødigt brug af magt.

Ombudsmanden udarbejder efter hvert tilsyn en rapport, som sendes til den ansvarlige for grundlæggende rettigheder og de nationale myndigheder i alle medlemsstater, der er involveret i udsendelsen. I rapporter om de to omtalte udsendelser konkluderede ombudsmanden, at de udsendte personer alle blev behandlet respektfuldt og i overensstemmelse med deres grundlæggende rettigheder.



Martin Østergaard-Nielsen, kommunikationsrådgiver

# Revisoren og de fejllindbetalte penge

I foråret 2023 begår en revisor en banal fejl.

Da en af hans klienter skal indbetale momstilsvaret til skattemyndighederne, giver revisoren ved et uheld klienten et forkert betalings-ID. Det betyder, at klienten indbetaler pengene på en anden virksomheds Skattekonto. De anvendes dels til at dække det beløb, som den anden virksomhed skylder på Skattekontoen, dels til Gældsstyrelsens modregning af den anden virksomheds restancer.

Da revisoren bliver opmærksom på fejlen, kontakter han straks Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen og beder styrelserne om at føre pengene tilbage til klienten. Det gør Gældsstyrelsen, med henvisning til at der er tale om en fejllindbetaling. Revisoren kontakter også den anden virksomhed, der overfører et udbetalt restbeløb til den Skattekonto, hvor pengene oprindeligt skulle have været indbetalt.

Det beløb, som sagen herefter drejer sig om, er 120.000 kroner, som er indbetalt på den anden virksomheds Skattekonto. Ejeren af den virksomhed, der har fået pengene indbetalt, er indforstået med, at pengene bliver tilbageført.

Men Skattestyrelsen afviser revisorens ønske om at få fejlen rettet. Styrelsen anerkender, at revisorens klient har indbetalt pengene på den forkerte Skattekonto, men tilføjer, at det er en sag mellem to virksomheder, som styrelsen ikke har lod eller del i. "Skattestyrelsen skal holdes udenfor og skal heller ikke foretage omkonteringer – da det ikke er en myndighedsfejl," skriver styrelsen.

Dette svar kommer fuldstændig bag på revisoren. Og det gør ham også bekymret.

"Vi taler om et stort beløb for en mindre selvstændig virksomhed. Og det var ikke, fordi nogen havde forsøgt at snyde i skat eller noget i den dur. Pengene var simpelthen blevet overført til den forkerte konto ved et uheld."

Under sagen tager revisoren flere gange kontakt til skattemyndighederne for at få dem til at ændre holdning. Men uden held. Og efter nogle uger meddeler Skattestyrelsen ham, at styrelsen ikke ønsker at fortsætte dialogen. "Fremadrettede henvendelser omkring sagen vil ikke blive svaret, da svaret fastholdes," meddeler styrelsen.

”Jeg opfatter det, som om de forsøger at blokere mig. Jeg kæmper for at få nogle penge tilbage, som tilhører min klient. Og så siger de: Nu gider vi ikke at høre mere på dig,” siger revisoren og tilføjer, at han blev fortørnet over svaret.

Revisoren henvender sig til et advokatfirma med speciale i skattesager. Her får han at vide, at han efter advokatens mening har en god sag, men også at det kan blive dyrt og langvarigt at føre den ved domstolene. Så i stedet klager han til ombudsmanden.

Ombudsmanden skriver til Skattestyrelsen og beder styrelsen forklare, hvorfor den afviser at tilbageføre pengene. På baggrund af ombudsmandens henvendelse omgør styrelsen sin beslutning og fører pengene tilbage til revisorens klient.

Skattestyrelsens håndtering var ifølge ombudsmanden meget beklagelig. Skattestyrelsen burde hurtigt have kigget på sagen i lyset af, at der var sket en fejl, og at revisorens klient aldrig havde haft til hensigt at sætte penge ind på en anden virksomheds Skattekonto – i stedet for at afvise revisoren med den begrundelse, at det ikke var Skattestyrelsen, der havde begået fejlen.

Skattestyrelsen har revideret sine procedurer for at sikre sig, at sådan en fejl ikke sker fremover.

I sit firma er revisoren lettet over, at situationen er løst. Og han er glad for ombudsmandens engagement.

”Hvis Folketingets Ombudsmand ikke var gået ind i sagen, havde der ikke været noget at gøre, for jeg havde ikke råd til at føre en årelang retssag. Så havde jeg måttet opgive kampen.”

> [Læs ombudsmandens udtalelse om sagen på ombudsmanden.dk: FOB 2023-29: Fejlindbetaling på Skattekontoen](#)



**Året kort**





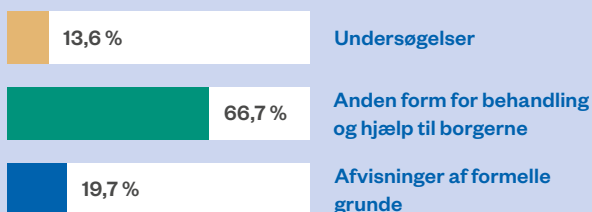
# Året i tal

De følgende sider indeholder hovedtal for ombudsmandens sagsbehandling i 2023. På [ombudsmanden.dk](https://ombudsmanden.dk) findes nærmere information om ombudsmandens arbejde og om de regler, der gælder for ombudsmandens virksomhed.

## Afsluttede sager<sup>1</sup>

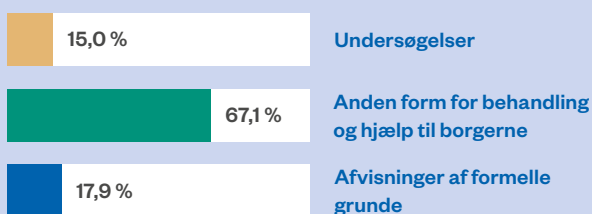
# 2023

6.064 sager



# 2022

5.258 sager



# 2021

5.587 sager



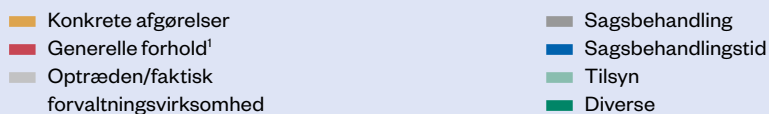
1) Inkluderer ikke administrative sager og normalt ikke sager, som er indgået i samlede gennemgange i forbindelse med generelle egen drift-undersøgelser.

## Hvad endte sagerne med?

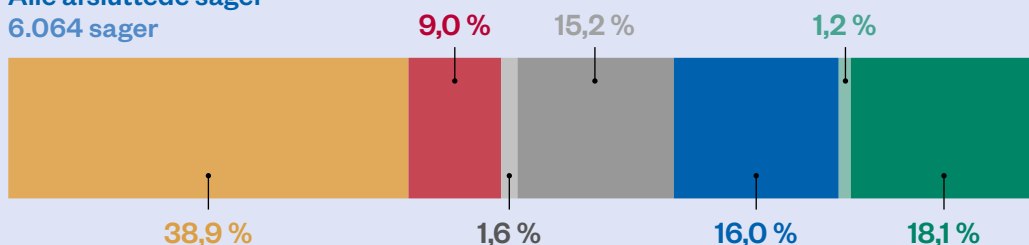
	Afsluttede sager
<b>1. Undersøgelser</b>	
Fulde undersøgelser	199
– heraf med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	92
Afkortede undersøgelser <sup>1</sup>	625
<b>Undersøgelser, i alt</b>	<b>824</b>
<b>2. Anden form for behandling og hjælp til borgerne</b>	
Forskellige former for intervention i sager, hvor mulighederne for behandling af sagerne hos myndighederne ikke var udtømt	2.323
– heraf sager videresendt til myndigheder	1.231
Ombudsmandens gennemgang af sagerne førte ikke til nærmere undersøgelser	1.157
Besvarelse af forespørgsler, vejledning mv.	563
<b>Anden form for behandling og hjælp til borgerne, i alt</b>	<b>4.043</b>
<b>3. Afvisninger af formelle grunde</b>	
Klagerne var indgivet for sent til ombudsmanden	111
Mulighederne for at klage til myndighederne var ikke udnyttet – og kunne ikke længere udnyttes	54
Sagerne angik domstole, dommere eller forhold, som var eller kunne forventes bedømt af domstolene, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	193
Sagerne angik forhold vedrørende Folketinget, herunder lovgivningsspørgsmål, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	77
Klagerne vedrørte andre forhold uden for ombudsmandens kompetence, herunder private retsforhold	319
Klagerne blev ikke præciseret tilstrækkeligt til, at de kunne behandles, eller klagerne blev tilbagekaldt	343
Ombudsmanden erklærede sig inhabil	9
Henvendelserne var anonyme	91
<b>Afvisninger af formelle grunde, i alt</b>	<b>1.197</b>
<b>Total (1-3)</b>	<b>6.064</b>

1) Afkortede undersøgelser omfatter især sager, hvor ombudsmanden har undersøgt en klage, men uden at høre myndighederne, fordi der ikke var udsigt til, at han ville give kritik eller henstilling. Til kategorien regnes bl.a. også sager, som myndighederne har genoptaget, efter at ombudsmanden har bedt om en udtalelse (23 tilfælde i 2023).

## Hvad handlede sagerne om?



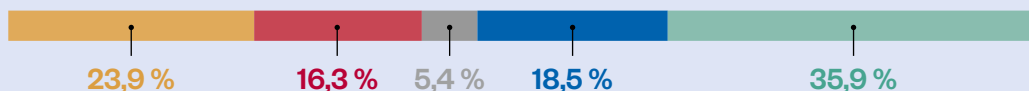
### Alle afsluttede sager 6.064 sager



### Undersøgelsessager 824 sager



### Sager med kritik, henstilling, anbefalinger mv. 92 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 2023 fordelt på overordnede myndigheder mv.

Overordnet myndighed mv.	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
<b>A. Statslige myndigheder mv. fordelt på ministerområder<sup>1</sup></b>					
Beskæftigelsesministeriets område	4	9	79	19	111
By-, Land- og Kirkeministeriets område	1	5	26	2	34
Børne- og Undervisningsministeriets område	0	3	22	3	28
Erhvervsministeriets område	2	47	91	11	151
Finansministeriets område	1	3	7	1	12
Forsvarsministeriets område	1	9	19	5	34
Indenrigs- og Sundhedsministeriets område	3	46	107	11	167
Justitsministeriets område	24	168	464	94	750
Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets område	1	18	27	8	54
Kulturministeriets område	0	18	42	2	62
Miljøministeriets område	0	1	28	10	39
Ministeriet for Digitalisering og Ligestillings område	0	3	23	1	27
Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri område	2	3	25	0	30
Skatteministeriets område	8	70	548	54	680
Social-, Bolig- og Ældreministeriets område	3	170	427	127	727
Statsministeriets område	0	13	13	2	28
Transportministeriets område	3	15	61	5	84
Uddannelses- og Forskningsministeriets område	3	13	54	13	83
Udenrigsministeriets område	2	6	24	4	36
Udlændinge- og Integrationsministeriets område	1	33	98	26	158
<b>I alt</b>	<b>59</b>	<b>653</b>	<b>2.185</b>	<b>398</b>	<b>3.295</b>

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

## Afsluttede sager i 2023 fordelt på overordnede myndigheder mv.

Overordnet myndighed mv.	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
<b>B. Kommunale og regionale myndigheder mv.</b>					
Kommuner	12	61	1.175	169	1.417
Regioner	13	8	81	12	114
Kommunale eller regionale fællesskaber	0	2	6	1	9
Særlige kommunale eller regionale enheder	0	0	4	0	4
<b>I alt</b>	<b>25</b>	<b>71</b>	<b>1.266</b>	<b>182</b>	<b>1.544</b>
<b>C. Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence<sup>2</sup></b>					
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence	8	8	94	33	143
<b>I alt</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>94</b>	<b>33</b>	<b>143</b>
<b>D. Myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt</b>					
Statslige myndigheder mv., i alt (A)	59	653	2.185	398	3.295
Kommunale og regionale myndigheder mv., i alt (B)	25	71	1.266	182	1.544
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt (C)	8	8	94	33	143
<b>I alt</b>	<b>92</b>	<b>732</b>	<b>3.545</b>	<b>613</b>	<b>4.982</b>
<b>E. Institutioner mv. uden for ombudsmandens kompetence</b>					
Domstole mv., jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 2	0	0	0	110	110
Tvistnævn, jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 3	0	0	0	14	14
Andre institutioner, selskaber, virksomheder og personer uden for ombudsmandens kompetence	0	0	14	376	390
<b>I alt</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>500</b>	<b>514</b>
<b>F. Sager, som ikke angik bestemte institutioner mv.</b>					
	0	0	484	84	568
<b>Året i alt (A-F total)</b>	<b>92</b>	<b>732</b>	<b>4.043</b>	<b>1.197</b>	<b>6.064</b>

2) Opgørelsen omfatter private institutioner, som er omfattet af ombudsmandens kompetence i forbindelse med OPCAT eller på børneområdet, og andre institutioner mv., som er inddraget under ombudsmandens kompetence. Ombudsmanden traf i 2023 beslutning efter ombudsmandslovens § 7, stk. 4, om, at Fonden Dansk Standard og SK Energi A/S skulle være omfattet af ombudsmandens virksomhed, i samme omfang som fonden og selskabet er omfattet af reglerne i offentlighedsloven.

## Sagsbehandlingstid



Klagesager og



egen drift-undersøgelser

Undersøgelsessager

– heraf offentlighedssager<sup>1</sup>

12 mdr.

Resultat 97 %  
(Mål 90 %)

6 mdr.

Resultat 85 %  
(Mål 70 %)



40 dage

Resultat 92 %  
(Mål 90 %)

20 dage

Resultat 73 %  
(Mål 45 %)



Gennemsnitlig  
sagsbehandlingstid

3,8  
måned

15  
arbejdsdage<sup>2</sup>

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

Tilsynssager<sup>3</sup>

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

**6 mdr.**

Resultat 97 %  
(Mål 98 %)



**3 mdr.**

Resultat 86 %  
(Mål 90 %)

**6 mdr.**

Resultat 86 %  
(Mål 80 %)



**1,3**

måneder

**4,2**

måneder

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



## Øvrigt

I 2023 erklærede ombudsmanden sig **inhabil** i ni sager. Folketingets Retsudvalg overdrog til landsdommer Henrik Bloch Andersen som **sætteombudsmand** 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 2023. Inatsisartut (det grønlandske parlament) overdrog seks sager til ombudsmanden som sætteombudsmand for Ombudsmanden for Inatsisartut.



# Regnskab 2023

## Ombudsmandens almindelige virksomhed

	Kroner
<b>Indtægter</b>	
Indtægter	42.000
<b>Indtægter i alt</b>	<b>42.000</b>
<b>Udgifter</b>	
Løn og pension	79.958.000
Husleje	6.494.000
Personale og organisation, herunder personalevelværd	720.000
Efteruddannelse	1.195.000
Bøger og bibliotek	76.000
Faglige databaser	1.539.000
Aviser og tidsskrifter	226.000
Formidling og kommunikation	656.000
IT-systemer – drift og udvikling	5.157.000
IT-udstyr	1.096.000
Telefoni og internet	449.000
Reparation og vedligeholdelse af lokaler	1.471.000
Møbler og inventar	955.000
Rengøring, vask og renovation	373.000
El og varme	506.000
Øvrige lokaleudgifter	291.000
Rejser	324.000
Repræsentation og bespisning	92.000
AUB-bidrag m.m.	496.000
Kontorhold	206.000
Andre varer og tjenester	1.306.000
<b>Udgifter i alt</b>	<b>103.586.000</b>
<b>Udgifter i alt, netto</b>	<b>103.544.000</b>
Bevilling på finansloven, inkl. bevillingsændringer	105.000.000
<b>Årets resultat</b>	<b>1.456.000</b>

## Pension til tjenestemænd

	Kroner
Indtægter	1.790.000
Udgifter	2.817.000
<b>Årets resultat</b>	<b>-1.027.000</b>

## Samarbejdsaftale med Udenrigsministeriet

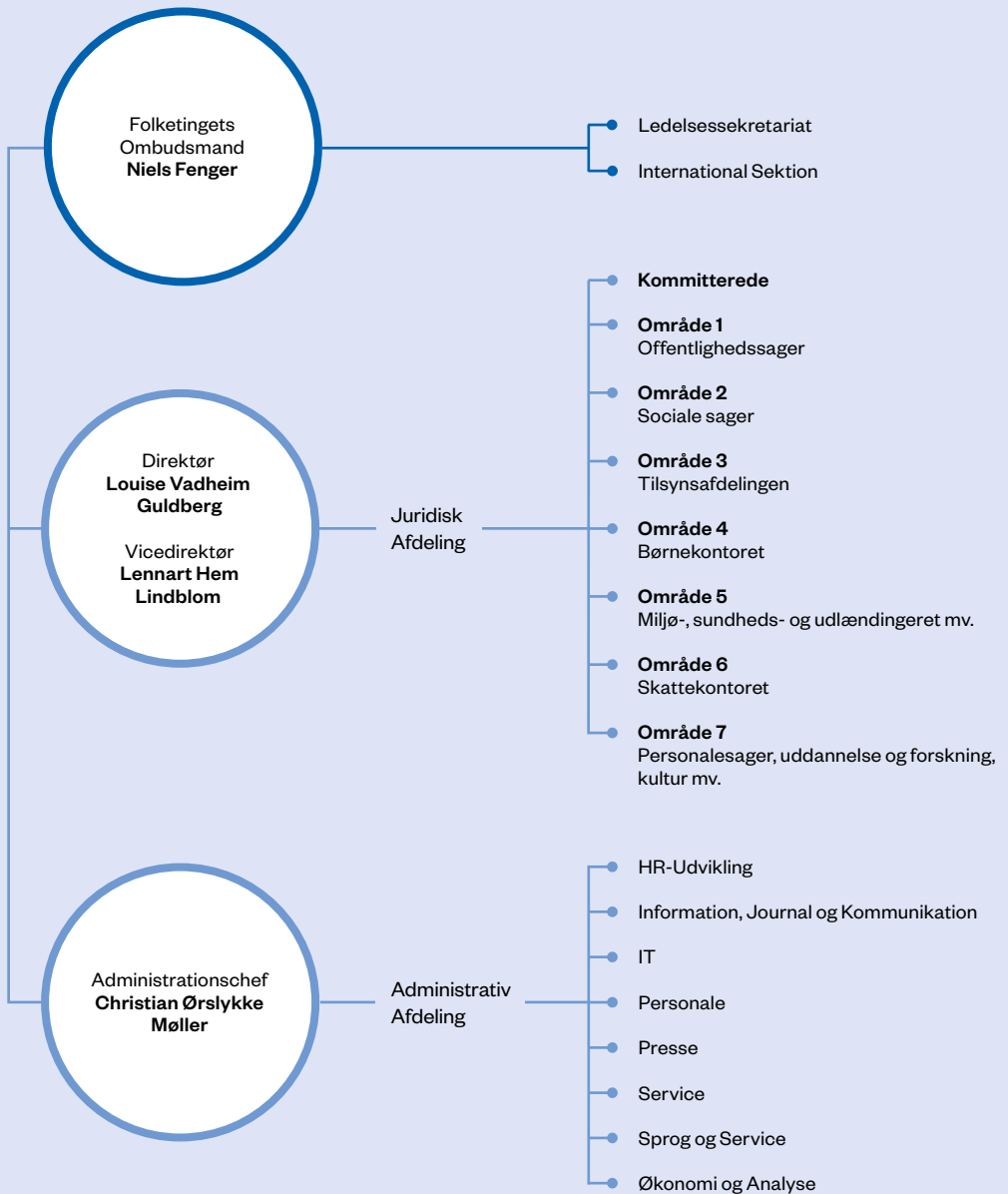
	Kroner
Indtægter	466.000
Udgifter	466.000
<b>Årets resultat</b>	<b>0</b>

Note: Grundet afrunding summer delementer ikke nødvendigvis til totaler.



# Organisation

Pr. 31. december 2023









## Medarbejdere og arbejdsområder pr. 31. december 2023

### Direktion

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

### Ledelsessekretariat

Ledelseskoordinator, fuldmægtig Mai Gori  
Kontorfuldmægtig Cathrine Klinthøj Larsen  
Kontorfuldmægtig Nadia Nielsen

### International Sektion

Chefkonsulent Klavs Kinnerup Hede  
Fuldmægtig Camilla Schroll

### Juridisk Afdeling

#### Kommitterede

Kommitteret Karsten Loiborg  
Kommitteret Morten Engberg

### Område 1

#### Offentlighedssager

Områdechef Jacob Christian Gaardhøje  
Souschef Martin Dyhl-Polk  
Souschef Pernille Bjørnholt  
Specialkonsulent Klaus Tranbjerg Toftgaard  
Fuldmægtig Emma Dencker Steenberg  
Fuldmægtig Nanna Flindt  
Fuldmægtig Neel Muus Larsen  
Fuldmægtig Yasaman Mesri  
Studertermedhjælper Frederik Mathiesen  
Studertermedhjælper Mariam Moussa Rihani

#### Centrale arbejdsområder

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

### Område 2

#### Sociale sager

Områdechef Johannes Martin Fenger  
Souschef Christina Ladefoged  
Souschef Kristine Holst Hedegaard  
Souschef Marte Volckmar Kaasa  
Specialkonsulent Helle Sidenius  
Fuldmægtig Anna Rechendorff Møller  
Fuldmægtig Franz Amdi Hansen  
Fuldmægtig Kirsten Brøndal  
Fuldmægtig Stine Harkov Hansen  
Studertermedhjælper Barbara Eyðfinsdóttir Saxov  
Studertermedhjælper Sarah Ahmed

#### Centrale arbejdsområder

- Social- og arbejdsmarkedsret

### Område 3

#### Tilsynsafdelingen

Områdechef Lisbeth Adserballe  
Souschef Ann Thagård Gregersen  
Souschef Jørgen Hejstvig-Larsen  
Specialkonsulent Ulla Birgitte Frederiksen  
Fuldmægtig Jakob Liebetrau  
Fuldmægtig Lucienne Josephine Lokjær Bak  
Fuldmægtig Marta Warburg Schmidt  
Fuldmægtig Mette Elisabeth Grumløse Hjelmsø  
Fuldmægtig Morten Bech Lorentzen  
Fuldmægtig Sabine Heestermans Svendsen  
Kontorfuldmægtig Jeanette Hansen  
Studertermedhjælper Caroline Jakobsen  
Studertermedhjælper Johan Klingberg Müller

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

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

**Tilsynsafdelingen behandler især konkrete sager om:**

- Straffuldbydelse og varetægtsfængsling
- Psykiatri
- Sociale institutioner

**Område 4  
Børnekantoret**

Områdechef Louise Christophersen  
Souschef Lise Bitsch  
Chefkonsulent Sidsel Kathrine Møller  
Børnesagkyndig Irene Rønn Lind  
Specialkonsulent Mette Ravn Jacobsen  
Fuldmægtig Camilla Holst-Andersen  
Fuldmægtig Lea Rosenlind Nielsen  
Fuldmægtig Marianne Halkjær Ebbesen  
Fuldmægtig Nikoline Halling-Overgaard  
Fuldmægtig Peter Kersting  
Fuldmægtig Tina Andersen  
Studentermedhjælper Anna Caroline Hjorth-Larsen

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

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

**Børnekantoret behandler især konkrete sager om:**

- Hjælpeforanstaltninger for børn og unge
- Sociale serviceydelser til børn
- Folke-, efter- og friskoler
- Børneinstitutioner
- Andre sager, der særligt vedrører børns rettigheder
- Person- og navneret, fonde og arv

**Område 5  
Miljø-, sundheds- og udlændingeret mv.**

Områdechef Susanne Veiga  
Souschef Janne Lundin Vadmand  
Souschef Stine Marum  
Chefkonsulent Katarina Hvid Lundh  
Specialkonsulent Anna Helene Stamhus Thommesen  
Specialkonsulent Eva Vindsebæk Sjøgren  
Fuldmægtig Hanne Nørgård  
Fuldmægtig Laura Ulrich Østergaard  
Fuldmægtig Mai Vestergaard  
Fuldmægtig Morten Pilgaard Pedersen  
Fuldmægtig Sebastian Dunge Rasmussen  
Studentermedhjælper Frederikke Højgaard Abrahamsen  
Studentermedhjælper Nikita Risager Øbakke

**Centrale arbejdsområder**

- Miljø og planlægning
- Byggeri og boliger
- Energi
- Fødevarer og landbrug
- Kommuner og regioner mv.
- Sundhedsvæsen ekskl. psykiatri
- Udlændinge
- Myndighedsguiden

**Område 6  
Skattekontoret**

Områdechef Kirsten Talevski  
Souschef Mette Kildegaard Hansen  
Souschef Stephan Andreas Damgaard  
Chefkonsulent Lise Puggaard  
Specialkonsulent Jeanett Dejgaard Stefansen  
Specialkonsulent Rikke Ilona Ipsen  
Specialkonsulent Sofie Hedegaard Larsen  
Fuldmægtig Helene Qvist Petersen  
Fuldmægtig Marie Helqvist  
Fuldmægtig Signe Brehm Jensen  
Fuldmægtig Sverre Dehnfeld Kjeldgaard  
Studentermedhjælper Andrea Viinblad Thuesen

**Centrale arbejdsområder**

- Skatter
- Afgifter, moms mv.
- Opkrævning, inddrivelse mv.
- Enkelte andre sagsområder, herunder transport, kommunikation og veje

## Område 7

### Personalesager, uddannelse og forskning, kultur mv.

Områdechef Adam Abdel Khalik  
Souschef Anne Djurhuus  
Souschef Vibeke Lundmark  
Chefkonsulent Lise Brandi-Hansen  
Chefkonsulent Michael Gasbjerg Thuesen  
Fuldmægtig Anna-Sophie Bager  
Fuldmægtig Marie Nyborg Kvist  
Fuldmægtig Marjanne Kalsbeek  
Fuldmægtig Pernille Helsted  
Studentermedhjælper Emilie Kroer Ludvigsen

#### Centrale arbejdsområder

- Offentlig personaleret, herunder offentligt ansattes ytringsfrihed
- Uddannelse og forskning
- Anklagemyndighed og straffesager mv.
- Færdsel, 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
- Presse
- IT
- Service og vedligehold
- Journal

Administrationschef Christian Ørslykke Møller

#### HR-Udvikling

HR- og udviklingschef Lisbeth Kongshaug  
Fuldmægtig Mai Gori  
Kontorfuldmægtig Cathrine Klinthøj Larsen  
Kontorfuldmægtig Jannie Svendsen  
Kontorfuldmægtig Neel Aggestrup

### Information, Journal og Kommunikation

Informationskonsulent Karen Nedergaard  
Bibliotekar Anna Skov Fougts  
Kommunikationsmedarbejder Julie Gjerrild Jensen  
Referent Eva Jørgensen  
Kontorfuldmægtig Denise Schärfe  
Kontorfuldmægtig Harriet Lindegaard Hansen  
Overassistent Charlotte Charboe Andersen  
Overassistent Julie Roland

#### IT

IT-administrator Seyit Ahmet Özkan  
Systemadministrator Kevin Pedersen  
IT-driftsmedarbejder Uffe Larsen  
IT-studentermedhjælper Allan Sigge Bruun Andersen  
IT-studentermedhjælper Mikkel von Düring Lausen

#### Personale

Chefkonsulent Mette Vestentoft  
Kontorfuldmægtig Lone Gundersen  
Kontorfuldmægtig Nadia Nielsen  
Kontorfuldmægtig Stine Holst Gamain-Nørgaard

#### Presse

Kommunikationsrådgiver Martin Østergaard-Nielsen

#### Service

Serviceleder Jeanette Schultz  
Receptionist Elisabeth Olsen  
Driftsmedarbejder Flemming Wind Lystrup  
Driftsmedarbejder Niels Clemmensen  
Servicemedarbejder Amalie Herløv Nielsen  
Servicemedarbejder Annitta Lundahl  
Servicemedarbejder Charlotte Jørgensen  
Servicemedarbejder Ghenet Teklemicael Tesfaslasie  
Servicemedarbejder Katarzyna Sztukowska-Thomsen  
Servicemedarbejder Kirsten Morell  
Servicemedarbejder Suphaporn Nielsen

#### Sprog og Service

Chefkonsulent Mette Vestentoft  
Kontorfuldmægtig Lisbeth Nielsen  
Kontorfuldmægtig Marianne Anora Kramath Jensen  
Kontorfuldmægtig Sara Krogsgaard-Hjorth

#### Økonomi og Analyse

Økonomikonsulent Camilla Nexøe Klitgaard  
Serviceleder Jeanette Schultz  
Studentermedhjælper Carl Andreas Kampmann



### > Whistleblowerordning

I overensstemmelse med lov om beskyttelse af whistleblowere (lov nr. 1436 af 29. juni 2021) har Folketingets Ombudsmand etableret en whistleblowerordning. Ordningen er intern for institutionen. Der har ikke været henvendelser til ordningen i 2023.

