



FOLKETINGETS
OMBUDSMAND

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

Beretning 2024

Folketingets Ombudsmand
Gammeltorv 22
DK-1457 København K
Tlf. +45 33 13 25 12
www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Til Folketinget

I overensstemmelse med ombudsmandslovens § 11, stk. 1 og 2, (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013) afgiver jeg hermed beretning for 2024.

København, 1. april 2025



Henrik Bloch Andersen

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

Beretningen kan hentes på ombudsmanden.dk

Oplag: 2.500 eksemplarer
Sat med Founders Grotesk og Publico
Trykt hos Stibo Complete, København
Printed in Denmark 2025

Grafisk design

Conduce
Umano (infografik side 9, 12, 15, 24, 26, 34, 36-37, 44-45 og 74-75)
Essensen (illustrationer side 50, 58 og 62)

Fotografer

Jasper Carlberg (omslag samt side 7, 49, 55, 61 og 84-85)
Jakob Boserup (side 10, 33, 43, 53, 64-65, 76-77, 81 og 89)

ISSN 1902-0120

Indhold

2024 i ombudsmandsinstitutionen

Henrik Bloch Andersen, Folketingets Ombudsmand (midlertidig)	4
--	---

Om sagerne

Klagesager	12
Egen drift-undersøgelser	24
Tilsyn	34

Artikler

God forvaltning handler også om tillid til myndighederne

Stephan Andreas Damgaard, konstitueret områdechef Lise Puggaard, chefkonsulent	48
---	----

Har du et godt råd til de voksne?

Irene Rønn Lind, psykolog og børnesagkyndig Camilla Bang, souschef	54
---	----

Myndighedsguiden – hurtig hjælp til forvaltningsretlige spørgsmål

Katarina Lundh Lichtenstein, chefkonsulent Pernille Bjørnholt, chefkonsulent	60
---	----

Året kort

Året i tal	68
Regnskab 2024	78
Organisation	82
Whistleblowerordning	89

2024 i ombudsmands- institutionen

**Af Henrik Bloch Andersen,
Folketingets Ombudsmand
(midlertidig)**

2024 har været et omskifteligt år – både for ombudsmandsinstitutionen og for mig personligt.

Min forgænger på posten, Niels Fenger, fratrådte i starten af oktober for at blive dansk dommer ved EU-Domstolen, hvorefter Folketinget valgte mig som midlertidig ombudsmand.

Det er anden gang, jeg varetager hvervet. Jeg var således også midlertidig ombudsmand i en kort periode tilbage i 2019, forud for at Niels Fenger tiltrådte posten. Både dengang og nu har jeg gjort det med stor glæde, men også ydmyghed. At være Folketingets Ombudsmand – også selv om det kun er på midlertidig basis – er i mine øjne at varetage en af de centrale funktioner i vores demokratiske system.

Ombudsmandens mange redskaber til hurtig hjælp

I denne beretning vil jeg gerne sætte fokus på en del af ombudsmandens virke, som nogle gange kan være lidt underbelyst, nemlig de forskellige redskaber, som ombudsmanden har til at hjælpe de borgere, der klager.

I medierne får ombudsmanden ofte mest omtale af sine store og myndighedskritiske undersøgelser. Det er også klart, at det har offentlighedens interesse, når ombudsmanden offentliggør en kritisk undersøgelse af myndighedsfejl. Men ombudsmanden har flere andre redskaber end undersøgelsesværktøjet til at hjælpe borgerne.

Oversendelser og klagevejledning er hyppigt anvendte eksempler på det. Herved kan ombudsmanden ofte sikre borgerne svar fra den kompetente myndighed og en hurtigere afkla-

ring af deres sag, end de ville få ved en egentlig ombudsmandsundersøgelse. Tilsvarende sker det ikke sjældent, at en myndighed, som modtager en høring fra ombudsmanden, selv beslutter at genoptage sagen og give borgeren et nyt svar. Så vil ombudsmanden ofte afstå fra at gennemføre videre undersøgelse. Det betyder i alle tilfælde samtidig, at ombudsmandens ressourcer kan bruges på at løse andre sager, hvor det ikke er muligt at hjælpe borgeren på denne måde.

I 2024 har ombudsmandsinstitutionen oprettet 6.200 sager, hvilket er det højeste i institutionens historie.

Børnesamtaler og tillid

Derudover kan beretningen byde på en artikel om, hvordan Ombudsmandens Børnekontor inddrager dem, det hele drejer sig om – nemlig børnene – når vi er på tilsyn på institutioner for anbragte børn.

Et af formålene med vores tilsyn er at indsamle erfaringer fra de børn, der bor på institutionerne. Men hvordan kan man på den tid, vi har under vores besøg, få skabt en tryk ramme for, at barnet kan fortælle om sine oplevelser? Det beretter vi om i artiklen.

Vi kigger også i en artikel på, hvordan spørgsmål om tillid til myndighederne hænger sammen med retssikkerhed, og nødvendigheden af, at myndighederne agerer på en måde, der indgyder borgerne tillid til deres forvaltning. Det er spørgsmål, der er indgået i nogle af de større sager med Skatteministeriet og Vurderingsstyrelsen, som ombudsmanden har undersøgt i 2024.

Flere tusinde klik på Myndighedsguiden

Desuden vil jeg benytte lejligheden til at slå et slag for ombudsmandens Myndighedsguide, der hjælper med at give overblik over centrale forvaltningsretlige problemstillinger. Guidens forskellige overblik fortæller om regler og ombudsmandspraksis på en lang række områder inden for både den generelle forvaltningsret og specifikke sagsområder.

Overblikkene ligger på hjemmesiden og er ment som en hjælp til myndighederne. Vi kan se, at de heldigvis allerede i dag bruges flittigt, og besøgende klikker sig ind på dem flere tusinde gange om måneden.

Beretningen rummer som vanligt også en række nedslag om ombudsmandens sager i 2024 og en gennemgang af tilsynsarbejdet på børne- og voksenområdet samt statistik om institutionens arbejde.

God læselyst!



Om sagerne



Klagesager



**Egen drift-
undersøgelser**



Tilsyn



Sager oprettet i 2024¹

6.200

Egen drift-undersøgelser

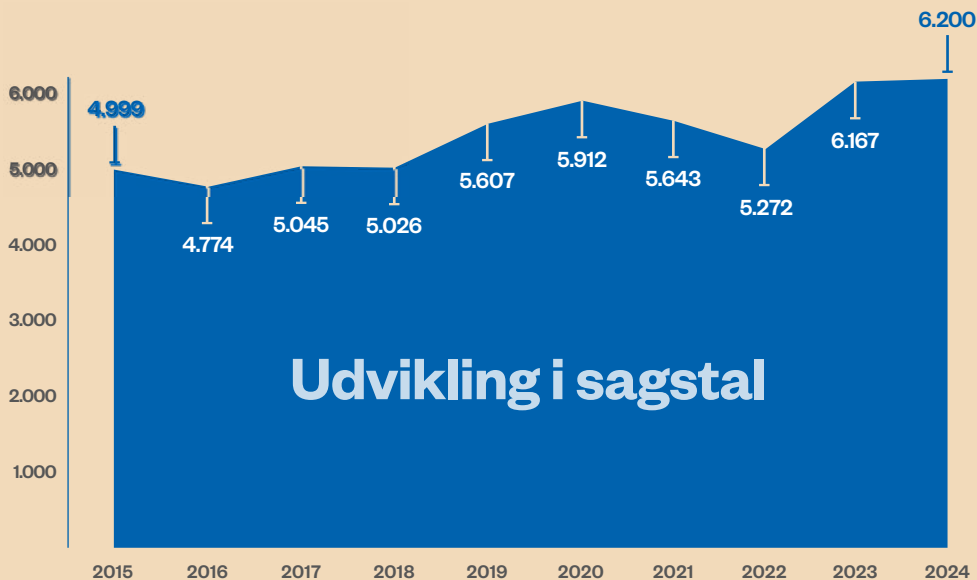
138

Tilsynssager

68

Klagesager

5.994



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, kontanthjælp, ledsageordninger og hjælpemidler.

Skat

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

Aktindsigt efter offentlighedsloven, miljøoplysningsloven mv.

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

Miljø og byggeri

Mange klager kommer fra en utilfreds nabo. Klagerne drejer sig f.eks. om indbliksgener fra et byggeri 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 2024 bl.a. afslag på varmecheck.

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 – f.eks. 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 angår også politiets behandling af andre sagstyper eller politiets adfærd.

Sundhed

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

Transport, kommunikation og veje

Mange af klagerne angår offentlige veje eller private fællesveje. Klagerne udspringer f.eks. af uoverensstemmelser mellem naboer eller utilfredshed med et påbud fra kommunen om 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 myndighedernes sagsbehandlingstid. Derudover er der klager over bl.a. afslag på familiesammenføring, visum og tidsubegrænset opholdstilladelse.

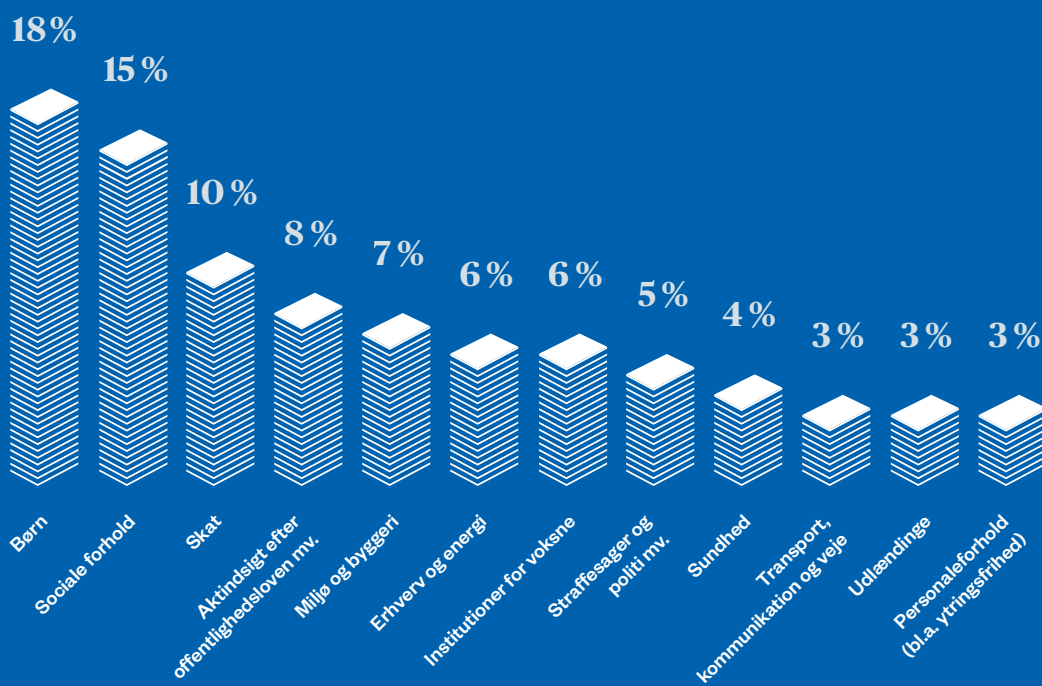
Personaleforhold (bl.a. ytringsfrihed)

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



Klagesager

Udvalgte sagsområder i procent af alle indkomne klager til ombudsmanden i 2024



Oversendelser førte til nye afgørelser

Hvert år hjælper ombudsmanden borgerne i en række sager ved at videresende deres klager til myndighederne, med henblik på at myndighederne kan forholde sig til sagerne igen. I 2024 oversendte Folketingets Ombudsmand 1.331 klagesager til myndighederne.

I forbindelse med disse oversendelser udpeger ombudsmanden ofte de spørgsmål, som han i særlig grad mener, at myndighederne bør forholde sig til eller genoverveje. Eksempler på disse sager er nævnt nedenfor.

Borgere skulle stilles lige

En kvinde klagede til ombudsmanden over, at Køge Kommune havde afslået at hjælpe hende med at finde en bolig, bl.a. med henvisning til at hun opholdt sig på et krisecenter. Det fremgik af kommunens hjemmeside, at borgere typisk ikke kunne få anvist en bolig, hvis de opholdt sig på et krisecenter, og Køge Kommune ikke var handlekommune for borgeren.

Ombudsmanden var opmærksom på, at Ankestyrelsen kort forinden havde afsluttet behandlingen af en anden sag, som gik ud på, at alle borgere med bopæl i en kommune skulle stilles lige i forhold til anvisning af en bolig – også selv om de boede på et forsorgshjem.

Ombudsmanden oversendte derfor kvindens klage til Ankestyrelsen, der iværksatte en indledende undersøgelse af Køge Kommunes sag. Som følge af Ankestyrelsens henvendelse genoptog Køge Kommune afgørelsen over for kvinden på krisecentret. Kommunen indledte også et samarbejde med krisecentret for at finde ud af, om andre borgere havde fået en forkert afgørelse.

Klage fra indsat

En indsat i et fængsel havde søgt aktindsigt i sin straffesag. Politiet afviste at sende ham akterne, fordi de allerede havde sendt dem til ham på en adresse i udlandet, hvor han efter eget udsagn dog aldrig havde boet. Politiet henviste også til, at den indsattes advokat havde fået tilsendt akterne, og at den indsatte kunne gøre sig bekendt med akterne hos advokaten. Den indsatte havde i klagen til ombudsmanden oplyst, at advokaten nu alene repræsenterede ham i en sag ved Den Særlige Klageret.

Ombudsmanden sendte den indsattes klage til politiet. Ombudsmanden gjorde politiet opmærksom på det, som den indsatte havde anført om sin advokat, og gav politiet lejlighed til at forklare den indsatte, hvorfor politiet ikke ville sende ham akterne igen, og – hvis politiet fastholdt, at de ikke ville sende akterne til den indsatte igen – hvilke hensyn der talte imod at sende dem til ham. Politiet sendte herefter akterne til den indsatte.

Afslag med henvisning til frit skolevalg

Sorø Kommune besluttede at stoppe en bevilling til befordring til skole til et barn, der var funktionshæmmet. Kommunen begrundede bl.a. sin afgørelse med, at barnets forældre havde benyttet sig af det frie skolevalg, og at barnet derfor ikke var berettiget til fri befordring.

Ombudsmanden videresendte morens klage til kommunen, så kommunen fik mulighed for at tage stilling til, om den ønskede at understøtte det frie skolevalg ved at yde fri befordring. Ombudsmanden bemærkede samtidig, at der skal være særlige grunde til at tilbagekalde en begunstigende afgørelse. Kommunen revurderede sagen og bevilgede barnet fri befordring.

➤ **I 2024 oversendte Folketingets Ombudsmand 1.331 klagesager til myndighederne.**



Genoptaget efter nye oplysninger

En borger klagede over, at Ankestyrelsen havde truffet afgørelse om, at han ikke havde ret til en ordning med borgerstyret personlig assistance (BPA-ordning). Ombudsmanden oversendte klagen til Ankestyrelsen, så den kunne tage stilling til en række forhold i sagen, herunder borgerens oplysning om, at han havde brug for en mere sammenhængende hjælp end den, kommunen havde bevilget ham, og at Ankestyrelsen fejlagtigt havde lagt til grund, at han kunne gå og stå uden brug af krykkestokke.

Ankestyrelsen genoptog sagen, med henvisning til at der var fremkommet nye oplysninger om borgerens støttebehov, og da det ikke kunne udelukkes, at der var begået sagsbehandlingsfejl ved behandlingen af sagen.

En mor fik aktindsigt hos botilbud

En mor søgte som værge for sin søn om aktindsigt i bl.a. journaler, dagbogsnotater og mailkorrespondance hos det botilbud, hvor sønnen boede. Botilbuddet afviste anmodningen, med henvisning til at botilbuddet var privatejet og ikke en offentlig myndighed, og henviste moren til at rette henvendelse til Bornholms Regionskommune.

Regionskommunen afslog morens aktindsigtsanmodning, fordi den ikke havde botilbuddets akter.

Moren klagede til ombudsmanden, der oversendte klagen til Bornholms Regionskommune og bad regionskommunen om at forholde sig til retssikkerhedslovens § 43, stk. 1, 1. pkt. Her står, at når en myndighed overlader opgaver efter bl.a. serviceloven til andre end offentlige myndigheder, er disse omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven om bl.a. aktindsigt.

På baggrund af ombudsmandens oversendelse erkendte Bornholms Regionskommune, at den havde lavet en fejl, og at der hos det private bo-

tilbud efter retssikkerhedslovens § 43 var adgang til aktindsigt for borgeren. Regionskommunen bad herefter det private botilbud om at give moren aktindsigt.

Klagede over Aarhus Universitet

En studerende på Aarhus Universitet klagede over, at universitetet ikke ville give hende dispensation til at få bedømt en eksamensbesvarelse, som på grund af tekniske problemer blev indleveret for sent. Og hun klagede også over, at Uddannelses- og Forskningsstyrelsen havde afvist at behandle hendes klage over universitetets beslutning.

Styrelsen begrundede afvisningen med, at universitetets beslutning ikke var en afgørelse i forvaltningslovens forstand, men vedrørte faktisk forvaltningsvirksomhed, som der ikke kan klages over til styrelsen.

Ombudsmanden oversendte den studerendes klage til Uddannelses- og Forskningsstyrelsen og bad styrelsen om at forholde sig til en ombudsmandsudtalelse fra 2023 (sagen FOB 2023-18), hvor ombudsmanden havde udtalt, at et studienævns afslag på dispensation fra en eksamenstilmeldingsfrist var en afgørelse.

Styrelsen genoptog på den baggrund sagen og hjemviste den til universitetet.

Ikke kun MobilePay

En anden sag havde også en digital problemstilling som sin kerne. En borger klagede over, at hun kun kunne betale Odense Kommune for leje af kørestol med MobilePay. Borgeren havde hverken MobilePay eller en smartphone og undrede sig over, at hun ikke kunne få tilsendt et indbetalingskort. Ombudsmanden sendte hendes klage videre til kommunen, der svarede borgeren, at hun godt kunne benytte sig af alternative betalingsmuligheder.

Afslag på varmecheck var uklart og utilstrækkeligt

Energistyrelsen mente, at en borger ikke havde fremlagt tilstrækkelig dokumentation for sit elektricitetsforbrug, og afslog derfor hendes ansøgning om udbetaling af varmecheck.

Borgeren havde flere gange givet udtryk for, at hun ikke forstod, hvorfor den indsendte dokumentation ikke var fyldestgørende.

Ombudsmanden mente, at Energistyrelsen burde have redegjort for dette i begrundelsen for afgørelsen. Han bad derfor Energistyrelsen om at forklare borgeren nærmere om mulighederne for at tilvejebringe den fornødne dokumentation.

Klage over efterskoles bortvisning førte til tilsynssag i Styrelsen for Undervisning og Kvalitet

En mor klagede over, at hendes datter og en anden elev var blevet bortvist fra en efterskole, fordi de drak alkohol. Ombudsmanden mente, at efterskolen burde have lejlighed til at uddybe, hvordan reglerne i efterskolelovens § 4 a om inddragelse af eleven var blevet iagttaget i forbindelse med bortvisningen. Han videresendte derfor klagen til efterskolen.

Ombudsmanden sendte samtidig klagen til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet, som fører tilsyn med efterskolerne, så styrelsen kunne svare på, hvad den måtte have grundlag for at foretage sig i sagen.

➤ **Efterskolens hidtidige praksis levede ikke op til reglerne om, at elever skal høres, inden der træffes afgørelse om bortvisning.**

Ombudsmanden bad om at modtage en kopi af både efterskolens og styrelsens svar til moren, så han kunne følge med i, hvad de svarede. Oplysningerne i klagen gav styrelsen anledning til at undersøge efterskolens praksis for inddragelse af eleven før en bortvisning, og ombudsmanden foretog sig derfor ikke mere i sagen.

Styrelsen vurderede efterfølgende, at efterskolens hidtidige praksis ikke levede op til reglerne om, at elever skal høres, inden der træffes afgørelse om bortvisning. Styrelsen fandt også, at efterskolens praksis om dokumentation for inddragelse af eleven ikke levede op til reglerne. Styrelsen udstedte derfor påbud til efterskolen om, at reglerne på området skulle efterleves. Styrelsen henstillede samtidig til efterskolen at udarbejde en skriftlig procedure for at sikre, at reglerne blev fulgt.

Ombudsmandens oversendelse førte til ny behandling af sag

I 2016 modtog en borger en tilpasset tilladelse fra Fiskeristyrelsen (nu Landbrugs- og Fiskeristyrelsen) til erhvervsmæssigt fiskeri efter ål. Tilladelsen indebar, at borgerens fangstredskaber blev ændret fra tre store bundgarn til ti sæt kasteruser. I en efterfølgende periode kontaktede borgeren styrelsen, fordi han ønskede tilladelse til flere fangstredskaber.

I 2021 meddelte styrelsen afslag på borgerens anmodning om at få sagen genoptaget. Miljø- og Fødevareklagenævnet afviste i 2024 at behandle en klage over afslaget på genoptagelse, fordi klagen var indgivet for sent.

Borgeren klagede til ombudsmanden, som oversendte sagen til Miljø- og Fødevareklagenævnet og i den forbindelse rejste spørgsmål om nævnets afvisning. På den baggrund besluttede nævnet at behandle sagen. Nævnet vurderede herefter, at styrelsens afslag på genoptagelse ikke opfyldte forvaltningslovens krav om begrundelse, hvilket kunne have betydning for bl.a. afgørelsens rigtighed. Nævnet fandt derfor, at afgørelsen var ugyldig, og sendte sagen tilbage til styrelsen, så styrelsen kunne behandle sagen igen.

Skatteministeriet burde have sikret dokumentation for central udmelding om nye boligskatter

En journalist bad Skatteministeriet om aktindsigt i de beregninger, der lå til grund for en nyhed om, at det nye boligskattesystem ville give fire ud af fem boligejere en skattelettelse. Ministeriet gav journalisten afslag på aktindsigt i nogle dokumenter, som var udarbejdet *efter* offentliggørelsen af nyheden.

Da journalisten klagede til ombudsmanden, kom det frem, at Skatteministeriet ikke var i besiddelse af de beregninger, der dokumenterede ministeriets udmelding om andelen af boligejere, der ville få en skattelettelse.

Skatteministeriet oplyste til ombudsmanden, at ministeriet løbende forud for offentliggørelsen af nyheden havde foretaget beregninger på Danmarks Statistiks lovmodelserver, og at disse stabilt viste, at fire ud af fem boligejere ville få en skattelettelse.

Ombudsmanden fandt det uheldigt, at Skatteministeriet ikke havde sikret sig dokumentation for en så central udmelding om effekten af et lovforslag. Det understøttede efter hans opfattelse ikke tilliden til de udmeldinger, der kommer fra offentlige myndigheder.

Nyhed 3. oktober: Skatteministeriet sikrede sig ikke dokumentation for central udmelding

FOB 2024-24: Skatteministeriets manglende dokumentation for central udmelding understøttede ikke tilliden til offentlige myndigheder

> Skatteministeriet var ikke i besiddelse af de beregninger, der dokumenterede ministeriets udmelding.

Oplysninger i fratrædelsesaftale skulle udleveres, som de forelå

En journalist søgte aktindsigt i et ministeriums fratrædelsesaftale med en særlig rådgiver. Ministeriet udleverede oplysninger om størrelsen på fratrædelsesbeløbet, men afslog journalistens anmodning om at få oplyst, hvor mange måneders løn fratrædelsesbeløbet svarede til.

Konkrete personalesager er ikke omfattet af retten til aktindsigt. Men efter offentlighedslovens § 21, stk. 3, er visse oplysninger undergivet aktindsigt efter lovens almindelige regler. Det gælder bl.a. oplysninger om lønmæssige forhold, herunder fratrædelsesgodtgørelse.

I fratrædelsesaftalen var fratrædelsesbeløbet ikke angivet som et samlet beløb, men som et

beløb svarende til et antal måneders løn – en oplysning, journalisten som nævnt specifikt havde efterspurgt. Ombudsmanden udtalte, at det ikke er i overensstemmelse med offentlighedsloven at foretage ekstraheringen på den måde, at myndigheden udleverer andre oplysninger end dem, der faktisk fremgår af dokumentet. Ministeriet genoptog herefter sagen og udleverede oplysningerne i aftalen om, hvor mange måneders løn fratrædelsesbeløbet svarede til.

Nyhed 21. august: Ekstrahering skal afspejle den tekst, der faktisk fremgår af dokumentet

FOB 2024-21: Ekstraheringspligtige oplysninger i fratrædelsesaftale skulle udleveres, som de forelå

Journalister kan godt være partsrepræsentanter

En journalist fik afslag på aktindsigt i en straffesag, selv om journalisten havde fuldmagt fra en forurettet i sagen. Statsadvokaten mente, at retten til aktindsigt i straffesagen efter retsplejelovens § 41 d, stk. 1, 2. pkt., som udgangspunkt var en personlig ret for forurettede.

Ombudsmanden indhentede en udtalelse fra Rigsadvokaten, der derimod mente, at forurettede efter forvaltningslovens § 8, stk. 1, havde ret til at lade sig repræsentere af andre i sådanne aktindsigtssager. At partsrepræsentanten var journalist, eller at anmodningen om aktindsigt havde et journalistisk sigte, kunne ikke i sig selv føre til, at repræsentation kunne afskæres eller begrænses.

Ombudsmanden var enig med Rigsadvokaten, som hjemviste sagen til Statsadvokaten, der derefter imødekom journalistens anmodning om aktindsigt.

FOB 2024-7: Journalister kan være partsrepræsentanter

➤ **Journalisten havde fuldmagt fra en forurettet i sagen.**

Dokumenter i lovgivningssag blev udleveret efter miljøoplysningslovens afvejningsregel

En journalist havde fået afslag på aktindsigt i dokumenter udvekslet mellem Ekspertgruppen for en grøn skattereform og eksterne aktører, med henvisning til at dokumenterne indgik i en lovgivningssag. Afgørelsen blev truffet på grundlag af miljøoplysningsloven og 1985-offentlighedsloven, da der var tale om miljøoplysninger.

Ombudsmanden var enig med Skatteministeriet i, at alle de dokumenter, journalisten havde bedt om aktindsigt i, var tilvejebragt med henblik på det aktuelle lovgivningsprojekt. Det betød, at de som udgangspunkt kunne undtages fra aktindsigt. En forudsætning for afslaget var dog efter miljøoplysningslovens afvejningsregel, at hensynet bag undtagelsesbestemmelsen – i form af hensynet til at beskytte den politiske beslutningsproces – vejede tungere end hensynet til offentlighedens interesse i at få indsigt i oplysningerne. På ombudsmandens foranledning genovervejede Skatteministeriet sin

afvejning og udleverede herefter nogle dokumenter til journalisten.

Nyhed 20. september: Efter ny afvejning udleverer ministerium flere dokumenter fra Svarer-udvalg

FOB 2024-23: Ministerium udleverede oplysninger i lovgivningssag på baggrund af ny afvejning efter miljøoplysningslovens § 2, stk. 3

➤ **Afgørelsen blev truffet på grundlag af miljøoplysningsloven og 1985-offentlighedsloven, da der var tale om miljøoplysninger.**

Kommuner skal offentliggøre faktiske vederlag

Kommunerne skal efter kommunestyrelsesloven offentliggøre størrelsen af de vederlag, som kommunalbestyrelsesmedlemmer får udbetalt for eksterne hverv, som de har i kraft af deres medlemskab af kommunalbestyrelsen.

En journalist klagede over, at Københavns Kommune offentliggjorde vederlag til Borgerrepræsentationens medlemmer på en måde, som ikke gjorde det muligt at regne ud, hvad medlemmerne faktisk havde fået udbetalt.

Ombudsmanden udtalte, at formålet med reglerne er at skabe åbenhed for offentligheden om de modtagne vederlag. Kommunerne skal derfor offentliggøre det vederlag, som medlemmet reelt

har modtaget. Det er ikke tilstrækkeligt at oplyse f.eks. en generel timesats, mødesats eller grundtakst.

Nyhed 14. maj: Kommuner skal offentliggøre udbetalte vederlag til byrådsmedlemmer

FOB 2024-16: Kommuner skal offentliggøre udbetalte vederlag til medlemmer af kommunalbestyrelsen

Høringer kan nogle gange i sig selv løse sagen

Når ombudsmanden indleder en undersøgelse af en klage, sender han typisk en høring til den myndighed, der bliver klaget over. Her har han mulighed for at stille myndigheden de spørgsmål, han umiddelbart mener, at sagen giver anledning til, samt forklare sin forståelse af fakta og eventuelt udlægge det retsgrundlag, som efter hans opfattelse er det relevante. Og ikke sjældent sker det, at myndighederne på baggrund af ombudsmandens høringer genoptager en sag og eventuelt ændrer deres afgørelser eller praksis.

Det kan spare ressourcer for både ombudsmand og myndigheder og sikre borgerne en hurtigere afklaring af deres sager.

Afslag på fuld børne- og ungeydelse

To borgere klagede til ombudsmanden over, at Ankestyrelsen havde givet dem afslag på at modtage hele børne- og ungeydelsen til deres børn, selv om de var alene med børnene, og den anden forælder ikke havde noget samvær med dem. Ombudsmanden bad i en høring Ankestyrelsen om at svare på, hvorfor den i sin afgørelse havde forlangt, at der skulle være fastsat en "samværsfordeling," når domstolene havde afgjort, at der ikke var grundlag for at fastsætte samvær med den ene forælder.

Ankestyrelsen svarede, at den allerede havde besluttet at ændre praksis på området, og den genoptog af egen drift 16 sager – herunder sagerne vedrørende de to klagere, der begge fik tildelt den fulde børne- og ungeydelse.

Leveomkostninger i Grønland

En borger med gæld til det offentlige og bopæl i Grønland klagede over, at Landsskatteretten havde afvist at eftergive dele af gælden. Borgere var utilfreds med bl.a. Landsskatterettens fastsættelse af hans rådighedsbeløb i forbindelse med afgørelsen af hans betalingsevne. Borgeren anførte, at han burde have et højere rådighedsbeløb, da det efter hans opfattelse var dyrere at bo i Grønland, hvor udgifterne til bl.a. telefon, internet og mad var højere. Borgeren klagede også over, at Landsskatteretten havde givet ham afslag på at deltage digitalt i et retsmøde.

Ombudsmanden spurgte Landsskatteretten, om den havde undersøgt niveauet for leveomkostninger i Grønland forud for sin afgørelse. Om-

budsmanden bad også Landsskatteretten om at redegøre for de retlige betragtninger bag afslaget til borgeren på at deltage i retsmødet digitalt. Landsskatteretten svarede, at den havde genoptaget sagen. Ombudsmanden bad om underretning om den nye afgørelse og følger således fortsat med i sagen.

Udleverede flere oplysninger

Journalister klagede i en række tilfælde over afslag på aktindsigt i sagen om slettede sms-beskeder i Justitsministeriet og Statsministeriet, herunder Forsvarets Efterretningstjenestes mulighed for at genskabe de slettede beskeder. I flere tilfælde førte ombudsmandens høringer til, at Forsvarsministeriet genoptog sagerne og udleverede flere oplysninger til journalisterne. Det skete bl.a. med henvisning til, at ombudsmanden i høringerne bad ministeriet om at forholde sig til offentlighedslovens § 28 om udlevering af faktiske oplysninger (ekstrahering).

I to af sagerne skete genoptagelsen på baggrund af, at ombudsmanden henlede Forsvarsministeriets opmærksomhed på, at ministeriet havde undtaget dokumenter fra aktindsigt efter offentlighedslovens § 24 om (interne) ministerbetjningsdokumenter, selv om dokumenterne var sendt til ministeriet fra Folketinget.

Skattesag genoptaget

En borger anmodede skattemyndighederne om tilbagebetaling af den pensionsafkastskat, som han havde betalt fra 2010. Baggrunden var, at borgeren fra 2010 havde haft mulighed for at søge om fritagelse for pensionsafkastskat, fordi han boede i Tyskland. Borgeren var dog først under en samtale med sin pensionskasse i 2019 blevet opmærksom på fritagelsesmuligheden.

Den almindelige lovbestemte genoptagelsesfrist var udløbet for så vidt angik borgerens skatteansættelser for 2010 til 2015. Og Skattestyrelsen og Landsskatteretten mente ikke, at der var grundlag for ekstraordinært at genoptage skatteansættelserne. Ombudsmanden bad Landsskatteretten redegøre for flere forhold, bl.a. betydningen af dobbeltbeskatningsoverenskomsten mellem Danmark og Tyskland. Landsskatteretten besluttede at genoptage sagen og hjemvise den til fornyet behandling i Skattestyrelsen.

Tidligere tilhold kunne ikke bruges til at afslå en stillingsansøgning

Forsvarsministeriets Personalestyrelse afviste at tage en ansøger i betragtning til en stilling, som ville medføre en varig udnævnelse som oberstløjtnant. Begrundelsen var, at ansøgeren ikke opfyldte dekorumkravet, fordi ansøgeren mere end syv et halvt år inden havde fået et tilhold.

Ombudsmanden mente efter en samlet vurdering ikke, at det, myndigheden havde anført som afgørende for sin vurdering, gav et tilstrækkeligt

grundlag for at afvise ansøgningen med henvisning til dekorumkravet. I ombudsmandens vurdering indgik dels tidsspændet, dels at myndigheden i den mellemliggende periode havde ansat og udnævnt ansøgeren i en etårig stilling, der indebar, at ansøgeren blev konstitueret som oberstløjtnant med midlertidig grad som oberst.

FOB 2024-8: Dekorumkravet. Afvisning af ansøger til stilling som følge af et tilhold

Faktiske oplysninger i interviewnotater var relevante og skulle ekstraheres

I sagen FOB 2024-1 havde Fødevarestyrelsen givet en journalist afslag på aktindsigt i et internt dokument med notater fra interviews med eksterne parter om Fødevarestyrelsens håndtering af COVID-19 i mink. Notaterne dannede grundlag for en intern evaluering af forløbet og indeholdt anbefalinger om udvikling af bl.a. styrelsens beredskab. Ombudsmanden udtalte, at oplysninger i notaterne, der var af relevans for sagen, som udgangspunkt var omfattet af offentlighedslovens § 28, stk. 1, om ekstrahering af oplysninger om en sags faktiske grundlag. Han henstillede derfor til Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri at genoptage sagen.

Journalisten klagede efterfølgende til ombudsmanden over myndighedernes nye afgørelser, hvor han kun fik udleveret nogle få oplysninger.

Ombudsmanden fremdrog en række konkrete oplysninger i notatet og bad myndighederne om at uddybe, hvad der var baggrunden for, at oplysningerne ikke var blevet anset for relevante for sagen. Fødevareministeriet besluttede herefter at udlevere stort set alle oplysninger i notaterne.

Nyhed 19. september: Styrelse udleverer notater fra intern evaluering af COVID-19-indsats til journalist

FOB 2024-1: Ekstraheringspligt ved oplysninger af relevans for sagen i notater om interviews med eksterne parter



Egen drift- under- søgelser

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, lovfortolkning 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.

It-system kunne ikke benyttes af borgere med bopæl i udlandet

En borger med bopæl i udlandet havde forgæves forsøgt at ansøge digitalt om tilskud fra varmepumpepuljen til sin ejendom i Danmark. Efter reglerne var det ikke en betingelse for at søge om tilskud, at ansøgeren havde bopæl i Danmark, og ombudsmanden indledte derfor en generel undersøgelse af problemet.

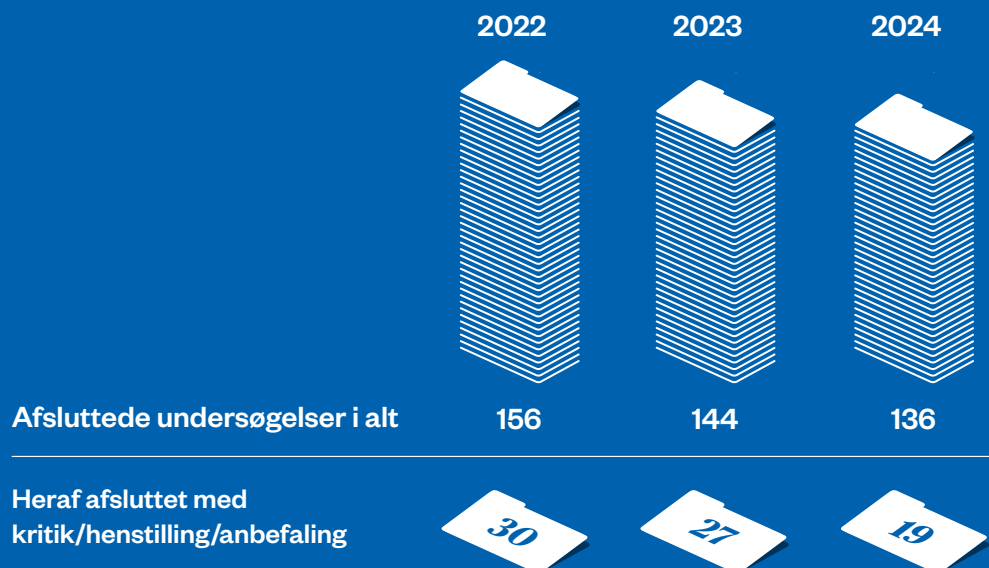
Ombudsmanden kritiserede, at Energistyrelsen ikke havde indtænkt, at den digitale ansøgningsportal skulle understøtte ansøgninger fra borgere med bopæl i udlandet. Han kritiserede samtidig, at styrelsen ikke på ansøgningsportalen eller i andet generelt informationsmateriale vejledte om muligheden for at indgive en ansøgning uden at benytte portalen.

Energistyrelsen opdaterede ansøgningsvejledningen med information om alternative ansøgningsmuligheder og ville desuden undersøge, om ansøgningsportalen kunne ændres.

› Efter reglerne var det ikke en betingelse, at ansøgeren havde bopæl i Danmark.



Egen drift-undersøgelser



Meget skæve foreløbige ejendomsvurderinger

Også i 2024 modtog ombudsmanden ganske mange klager om ejendomsskatter mv.

Ombudsmanden afsluttede desuden en undersøgelse af de foreløbige ejendomsvurderinger af ejerboliger, som Vurderingsstyrelsen havde offentliggjort i efteråret 2023. Det blev hurtigt klart, at der i nogle tilfælde var tale om meget skæve vurderinger, hvor grundværdien markant oversteg ejendomsværdien.

Loven om de foreløbige vurderinger forudsætter, at de i et vist omfang kan være ufuldstændige og "ramme forkert". Ombudsmanden fandt dog, at Vurderingsstyrelsen måtte forberede processen, så de foreløbige vurderinger blev så retvisende som muligt.

Ombudsmanden konkluderede, at det havde været bedre stemmende med en forsvarlig tilrettelæggelse af it-udviklingsforløbet, at Vurderingsstyrelsen inden offentliggørelsen havde gjort mere for at afdække og forebygge problemerne med meget skæve vurderinger.

Nyhed 4. april: Styrelse gjorde ikke nok for at forhindre meget skæve foreløbige ejendomsvurderinger

FOB 2024-10: Foreløbige ejendomsvurderinger af ejerboliger

Læs mere om antallet af klager i 2024 vedrørende Vurderingsstyrelsen på ombudsmanden.dk under Om ombudsmanden / Tal og statistik

Fortolkning af servicelovens § 102

Ankestyrelsen havde i en principmeddelelse fra 2013 fastslået, at kommunerne skulle træffe afgørelse efter en konkret og individuel vurdering i sager efter servicelovens § 102 om hjælp af behandlingsmæssig karakter til borgere med betydeligt og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller med særlige sociale problemer. I 2023 ændrede Ankestyrelsen sin praksis og fastsatte i en ny principmeddelelse, at kommunerne kunne træffe en generel beslutning om ikke at tilbyde hjælp efter servicelovens § 102 og dermed kunne afslå hjælp uden at foretage en konkret og individuel vurdering af borgerens behov. På baggrund af klager fra to borgere besluttede ombudsmanden at undersøge Ankestyrelsens fortolkning af bestemmelsen.

Ombudsmanden var ikke enig med Ankestyrelsen i, at en kommune generelt kunne beslutte ikke at anvende bestemmelsen i servicelovens § 102 og dermed helt afskære det konkrete og individuelle skøn i de enkelte sager. Ankestyrelsen offentliggjorde på den baggrund i 2024 en ny principmeddelelse om emnet (principmeddelelse 25-24).

FOB 2024-19: Pligten til at foretage et konkret skøn efter servicelovens § 102

Gældsstyrelsen løste ikke sin opgave godt nok

Gældsstyrelsen fik i 2018 til opgave at hjælpe med at inddrive bl.a. underholdsbidrag fra bidragspligtige, der bor i udlandet.

Det kan f.eks. være et forhøjet børnebidrag, som ikke er forskudsvis udlagt af det offentlige. I disse tilfælde vil den berørte familie først få bidraget, når Gældsstyrelsen har inddrevet beløbet hos den bidragspligtige. Det har derfor stor betydning, at inddrivelsen er effektiv.

Ombudsmanden mente, at myndighederne langt fra havde gjort nok for at imødegå de hindringer, som de selv havde afdækket – bl.a. at de manglede adresseoplysninger på bidragspligtige i udlandet. Eksempelvis måtte ombudsmanden forstå, at der ikke i de første ca. fire et halvt år, hvor Gældsstyrelsen havde haft ansvaret, blev arbejdet effektivt på at indgå de internationale aftaler, som styrelsen selv anså for nødvendige.

Det var ombudsmandens opfattelse, at Gældsstyrelsen i adskillige år ikke havde levet op til sin lovmæssige forpligtelse til at bistå borgerne med inddrivelsen på området. Ombudsmanden kaldte det et "grundlæggende myndighedssvigt".

Ombudsmanden vil i 2025 følge op på myndighedernes fremadrettede indsats.

Nyhed 2. oktober: Styrelse har ikke levet op til lovmæssig forpligtelse i sager om underholdsbidrag fra skyldnere i udlandet

FOB 2024-25: Gældsstyrelsens inddrivelse af bidragskrav i udlandet

Læs mere om antallet af klager i 2024 vedrørende Gældsstyrelsen på ombudsmanden.dk under Om ombudsmanden / Tal og statistik

Indsatte skulle selv finde udgangsledsager

I forbindelse med et tilsynsbesøg i Herstedvester Fængsel fortalte flere indsatte ombudsmandens besøgshold, at det kunne være vanskeligt at komme på ledsaget udgang, fordi de som udgangspunkt først selv skulle finde en ansat, der ville være udgangsledsager.

Ombudsmanden bad Direktoratet for Kriminalforsorgen om at forholde sig til denne praksis. Direktoratet svarede, at det var kriminalforsorgsområdet, der havde ansvaret for at udpege en udgangsledsager, og at det ikke var foreneligt med reglerne, at fængslet stillede som et obligatorisk krav til de indsatte, at de selv skulle finde en udgangsledsager. Det kunne kun være et frivilligt tilbud. Direktoratet henstillede til Her-

stedvester Fængsel at tilpasse ordningen i overensstemmelse med direktoratets bemærkninger og bl.a. udarbejde skriftlig vejledning herom til de indsatte. Ombudsmanden erklærede sig enig med direktoratet og bad om at blive underrettet om, hvad myndighederne videre foretog sig i sagen.

➤ **Det var kriminalforsorgsområdet, der havde ansvaret for at udpege en udgangsledsager.**

Undersøgelse af Familieretshuset

I løbet af 2024 modtog ombudsmanden flere klager over Familieretshusets sagsbehandlingstider i sager om værgemål. Sagerne handlede bl.a. om brug af mindreåriges midler, etablering af værgemål og ændring af værgemål. Der var borgere, der berettede, at de havde ventet i over et år på svar fra Familieretshuset. På den baggrund indledte ombudsmanden en undersøgelse af Familieretshusets sagsbehandlingstider i værgemålssager.

Ved afslutningen af sin undersøgelse tilsluttede ombudsmanden sig social- og boligministerens tilkendegivelse af, at sagsbehandlingstiderne

på værgemålsområdet var uholdbare. Ombudsmanden noterede sig samtidig, at der var iværksat forskellige tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiderne, og bad Social- og Boligministeriet om senest 1. marts 2026 at sende ham en redegørelse for udviklingen i sagsbehandlingstiderne og sagsbeholdningen i 2025.

› **Sagsbehandlingstiderne på værgemålsområdet var uholdbare.**

Holder øje med myndighedernes sagsbehandlingstider

Ombudsmanden undersøgte på flere områder myndighedernes sagsbehandlingstider i 2024.

Autorisation af psykologer

En af undersøgelserne handlede om den tid, Psykolognævnet brugte på at behandle sager om autorisation af psykologer. Ombudsmanden gik ind i sagen efter at have modtaget flere klager. Hans undersøgelse viste, at nævnets gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2023 var steget fra 25 uger i 1. kvartal til 40 uger i 4. kvartal.

Nævnet oplyste, at det havde iværksat flere tiltag for at bringe sagsbehandlingstiden ned. Og Social-, Bolig- og Ældreministeriet (nu Social- og Boligministeriet) oplyste, at ministeriet ville følge området tæt.

Ombudsmanden tilkendegav, at han i starten af 2025 ville anmode om oplysninger om udviklingen i Psykolognævnets sagsbehandlingstid i 2024, så han kunne vurdere, om tiltagene havde hjulpet.

Lang sagsbehandlingstid i Civilstyrelsen

På baggrund af en klage og oplysninger på Civilstyrelsens hjemmeside om en sagsbehandlingstid på omkring ni måneder i fri proces-sager indledte ombudsmanden en generel undersøgelse af Civilstyrelsens sagsbehandlingstider i 2023 i sager om fri proces.

Civilstyrelsen oplyste bl.a., at der var taget flere initiativer for at nedbringe sagsbehandlingstiden, og at styrelsen vurderede, at sagsbehandlingstiden ville være yderligere nedbragt til højst 90 dage ved udgangen af 2024.

Ombudsmanden var enig med Civilstyrelsen i, at sagsbehandlingstiden i 2023 i sager om fri proces generelt havde været for høj. Ombudsmanden henviste til, at formålet med reglerne om fri proces er at give personer med mindre gode økonomiske forhold mulighed for at føre en retssag på linje med personer med bedre økonomiske forhold. Fri proces er således et centralt element i retssystemet.

På baggrund af oplysningerne om de iværksatte tiltag og udviklingen i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid foretog ombudsmanden sig ikke yderligere.

Skærpet tilsyn

En borger klagede til ombudsmanden over Landbrugsstyrelsens sagsbehandlingstid i en sag om tilskud til investeringer i moderniseringer af kvægstalde. I et svar til ombudsmanden oplyste Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri, at ministeriet – ud over at forholde sig til den konkrete sag – også havde bedt Landbrugsstyrelsen om en redegørelse for styrelsens sagsbehandlingstid i sager af tilsvarende karakter.

Ministeriet oplyste også, at der var indført et skærpet tilsyn med styrelsens sagsbehandlingstider vedrørende en række landbrugsstøtteordninger.

Desuden ville ministeriet orientere ombudsmanden om status for Landbrugsstyrelsens sagsbehandlingstider i løbet af 1. kvartal af 2025.



Lægeansøgninger

I 2022 udtalte ombudsmanden, at Styrelsen for Patientsikkerheds daværende sagsbehandlingstider i sager om autorisation af læger fra lande uden for EU/EØS – med en liggetid på godt 30 måneder, før sagsbehandlingen blev påbegyndt – var alt for lange.

Ombudsmanden bad i januar 2024 om nye oplysninger om styrelsens sagsbehandlingstider for at følge op på, om de tiltag, som myndighederne havde iværksat for at forbedre forholdene, havde haft den forventede effekt.

Styrelsen havde nedbragt antallet af sager om autorisation af læger fra lande uden for EU/EØS fra 1.265 sager ved udgangen af 2022 til 306 sager et år senere. Samtidig var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid faldet betydeligt i perioden, og ifølge styrelsens hjemmeside havde ansøgningerne i juni 2024 en liggetid på nogle måneder, før de blev behandlet. Ombudsmanden besluttede herefter ikke at foretage sig mere.

Udlændingenævnet

På baggrund af en undersøgelse udtalte ombudsmanden i efteråret 2022, at Udlændingenævnets generelle sagsbehandlingstider var for lange – og uacceptabelt lange i de ældste sager. Og han tilkendegav, at han i 2024 ville følge op på de tiltag, som myndighederne havde iværksat for at løse problemet.

Ved sin opfølgende undersøgelse kunne ombudsmanden konstatere, at Udlændingenævnet i 2023 havde afsluttet væsentligt flere sager end i 2022, at nævnet havde nedbragt sagsbehandlingstiden i både afsluttede og verserende sager, og at antallet af verserende sager var faldet betragteligt som følge af bl.a. en række permanente ændringer i nævnets arbejde.

Ombudsmanden afsluttede på den baggrund sin undersøgelse af Udlændingenævnets generelle sagsbehandlingstider.

Lang ventetid for ofre for forbrydelser

Ombudsmanden indledte en undersøgelse af sagsbehandlingstiderne i Erstatningsnævnet, efter at nævnet og Civilstyrelsen, der er sekretariat for nævnet, i april 2024 offentliggjorde, at der fremover ville gå op til 24 måneder, før en ansøgning med et erstatningskrav kunne tages under behandling. Erstatningsnævnet behandler sager om erstatning til ofre for forbrydelser.

Ombudsmandens undersøgelse viste, at der i perioden fra 2022 til 1. halvår af 2024 havde været et markant fald i antallet af afgørelser i Erstatningsnævnet, samtidig med at antallet af verserende sager var steget med 32 pct. Dertil kom, at andelen af verserende sager med en liggetid på over et år var steget fra 24 pct. til 41 pct.

Myndighederne oplyste, at der var blevet iværksat en række tiltag på området, men uden de ønskede resultater, og at der var et stort fokus på at finde en permanent og holdbar løsning på området. Der forventedes iværksat et større analysearbejde.

Ombudsmanden bad på den baggrund Justitsministeriet om senest 1. maj 2025 at få en orientering om det arbejde, som ministeriet og Civilstyrelsen havde iværksat for at nedbringe sagsbehandlingstiden i offererstatningssagerne.

Langvarig behandling af aktindsigter

Ombudsmanden har i en række undersøgelser kigget nærmere på myndighedernes sagsbehandlingstid i sager om aktindsigt efter offentlighedsloven og miljøoplysningsloven.

Afsluttet ældre sager

Som opfølgning på tidligere undersøgelser bad ombudsmanden Transportministeriet om at oplyse status for ministeriets sagsbehandlingstid i aktindsigtssager efter offentlighedsloven og miljøoplysningsloven for 2023 og 1. halvår af 2024.

Undersøgelsen viste, at sagsbehandlingstiden i afsluttede sager i den undersøgte periode ikke var nedbragt til et tilfredsstillende niveau.

Ombudsmanden konstaterede dog, at de lange sagsbehandlingstider havde sammenhæng med, at ministeriet havde afsluttet en portefølje af ældre sager. De sager, der nu verserede i ministeriet, var derfor betydeligt yngre end i de foregående år. På den baggrund – og idet ministeriet havde tilført yderligere ressourcer til området – foretog ombudsmanden sig på det foreliggende grundlag ikke yderligere i sagen.

➤ **Det måtte give anledning til nogen tvivl, om de tiltag, som ministeriet havde igangsat, kunne forventes at få den planlagte effekt.**

Behov for yderligere tiltag

På baggrund af klager fra blandt andre journalister indledte ombudsmanden en undersøgelse af Forsvarsministeriets sagsbehandlingstid i aktindsigtssager. Ombudsmanden konstaterede, at ministeriets gennemsnitlige sagsbehandlingstid var steget fra 13,5 arbejdsdage i 2023 til 24,9 arbejdsdage i 1. til 3. kvartal af 2024.

Undersøgelsen viste også, at 18,6 pct. af sagerne i de første tre kvartaler af 2024 var blevet færdigbehandlet efter mere end de 40 arbejdsdage, som de mest omfattende eller komplicerede sager ifølge offentlighedslovens forarbejder skal tilstræbes færdigbehandlet inden for. Desuden havde over halvdelen af de sager, der verserede i ministeriet pr. 30. september 2024, allerede på det tidspunkt været under behandling i mere end 40 arbejdsdage.

Ombudsmanden var enig med Forsvarsministeriet i, at sagsbehandlingstiden var utilfredsstillende lang. Han mente også, at det måtte give anledning til nogen tvivl, om de tiltag, som ministeriet havde igangsat, kunne forventes at få den planlagte effekt. Selv hvis det var tilfældet, ville der være tale om en meget lang periode med for lang sagsbehandlingstid. Ombudsmanden henstillede derfor, at ministeriet overvejede at iværksætte yderligere tiltag, og bad om en tilbagemelding fra ministeriet senest 1. marts 2025.

Nyhed 19. december: Forsvarsministeriet har for lang sagsbehandlingstid i aktindsigtssager





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
- tvangsudsendelser 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 i den institution mv., hvor tilsynet skal finde sted, taler med brugere, medarbejdere og ledelse og ser de fysiske rammer.

Tilsynet med tvangsudsendelser foregår ved, at en medarbejder fra ombudsmanden er til stede under hele eller en del af tvangsudsendelsen. Desuden foretager ombudsmanden som led i tilsynet med tvangsudsendelser 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
- tilgængelighedskonsulenter, der begge har et handicap.

Hvor har vi været i 2024?



Tilsyn på voksenområdet



14 institutioner
inden for kriminal-
forsorgens område



7 detentioner
og venterum



6 botilbud,
heraf 2 demens-
plejehjem



1 psykiatrisk
afdeling



1 institution
på udlændinge-
området

> Læs om alle besøg på
ombudsmanden.dk/voksensitsyn



Tilsyn på børneområdet



7 delvis lukkede døgninstitutioner og delvis lukkede afdelinger på døgninstitutioner



2 sikrede døgninstitutioner

> Læs om alle besøg på
ombudsmanden.dk/boernetilsyn

Temaer

Tema for 2024 – voksenområdet

Besøg og beskæftigelse i kriminalforsorgen

Årets tema for ombudsmandens tilsynsbesøg på voksenområdet var besøg og beskæftigelse i kriminalforsorgen.

Som led i temaet besøgte ombudsmanden tre fængsler og syv arrester.

Fokusområder

Under temabesøgene i 2024 fokuserede besøgs- holdene bl.a. på følgende forhold vedrørende besøg:

- indsattes muligheder for besøg
- besøg af børn
- besøgsfaciliteter
- bestilling af besøg
- besøgsmuligheder for livstidsdømte mfl.
- særlige forhold for isolerede og indsatte med begrænset kontakt til omverdenen
- besøg af forsvarsadvokat.

Besøgsholdene fokuserede bl.a. på følgende forhold vedrørende beskæftigelse:

- mulighederne for arbejde, undervisning og misbrugsbehandling
- beskæftigelsens relevans i forhold til indsat- tes ønsker og mulighed for resocialisering
- vejledning af indsatte om muligheder ved valg af beskæftigelse
- beskæftigelse for udvisningsdømte.

Eksempler på anbefalinger

I forbindelse med besøgene i arrester og fængsler blev der givet anbefalinger om tiltag mv. inden for årets tema – f.eks. anbefalede ombudsmanden, at ledelsen

- sikrer løbende opmærksomhed på indsatte, som kun har ringe kontakt til omverdenen, og så vidt muligt bidrager til, at de indsattes kontakt med omverdenen øges, f.eks. gennem tilbud om en besøgsven
- sikrer, at besøgslokalerne gøres mere ind- bydende og hyggelige, herunder i overens- stemmelse med Direktoratet for Kriminal- forsorgens standard om besøgslokaler
- fortsat og løbende er opmærksom på mulig- heder for at skaffe tilstrækkeligt værksteds- arbejde
- fortsat og løbende er opmærksom på mu- ligheder for at skaffe celledarbejde og på karakteren af dette arbejde
- undersøger mulighederne for at tilbyde yderligere undervisning til de indsatte
- sikrer, at udlændinges adgang til under- visning administreres i overensstemmelse med reglerne om dette.

Opfølgning

I løbet af 2025 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 for 2024 – børneområdet

Børn og unge på delvis lukkede døgninstitutioner

Årets tema for ombudsmandens tilsynsbesøg på børneområdet var børn og unge på delvis lukkede døgninstitutioner og delvis lukkede afdelinger på døgninstitutioner.

Som led i temaet besøgte ombudsmanden alle landets syv delvis lukkede døgninstitutioner og delvis lukkede afdelinger på døgninstitutioner.

Fokusområder

Under temabesøgene i 2024 fokuserede besøgs- holdene på

- fysisk magtanvendelse
- tilbageholdelse og fastholdelse på delvis lukkede døgninstitutioner og delvis lukkede afdelinger på døgninstitutioner
- undersøgelse af person og opholdsrum
- husordener, tv-overvågning, døralarmer og information om rettigheder
- undervisning i interne skoler.

Eksempler på anbefalinger

I forbindelse med besøgene blev der givet anbefalinger til de delvis lukkede døgninstitutioner og de delvis lukkede afdelinger på døgninstitutioner – f.eks. anbefalede ombudsmanden institutionerne at

- sikre, at de unge og forældremyndighedsindehavere i forbindelse med anbringelsen informeres om deres rettigheder i relation til magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten, herunder adgangen til at klage til henholdsvis Ankestyrelsen og kommunalbestyrelsen, og at det overvejes at udarbejde skriftlig information herom

- sikre, at alle medarbejdere har fornødent kendskab til de regler i voksenansvarsloven, som gælder særligt for bl.a. delvis lukkede døgninstitutioner og delvis lukkede afdelinger på døgninstitutioner, herunder betingelserne for tilbageholdelse efter voksenansvarslovens § 12 og fastholdelse efter voksenansvarslovens § 13
- sikre, at der alene træffes beslutning om tilbageholdelse og fastholdelse, hvis der foreligger en afgørelse og nærmere fastsatte rammer herfor fra kommunalbestyrelsen, jf. voksenansvarslovens §§ 12 og 13
- sikre, at reglerne om undervisning i fuld fagrække og i fuldt timetal overholdes.

Opfølgning

I løbet af 2025 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.

> [Læs om temaer på ombudsmanden.dk/tilsyn](https://ombudsmanden.dk/tilsyn)

Utrygt for beboere på Kærshovedgård

Under et tilsynsbesøg på Udrejsecenter Kærshovedgård konstaterede ombudsmanden, at forholdene for personer på tålt ophold i endnu større omfang end tidligere måtte anses for meget belastende og begrænsende for grundlæggende livsførelse. Det skyldtes bl.a., at sikkerhedssituationen på udrejsecentret og beboernes oplevelse af utryghed og forråelse var forværret.

Ombudsmanden fandt ikke, at de generelle forhold på Udrejsecenter Kærshovedgård var i strid med forbuddet mod tortur og umenneskelig eller nedværdigende behandling i FN's Torturkonvention og artikel 3 i Den Europæiske Menneskerettighedskonvention. Men han anbefalede bl.a., at der blev taget initiativer for at sikre trygheden for beboerne og begrænse tilgængeligheden af

euforiserende stoffer, samt at myndighederne overvejede, hvordan forholdene for kvinderne på stedet kunne forbedres.

Det medførte, at Udrejsecenter Kærshovedgård i løbet af 2024 planlagde og iværksatte en række initiativer til at forbedre sikkerheden i centret. Bl.a. blev der sat øget fokus på adgangskontrol og visitation til udrejsecentret. Desuden blev alle enlige kvindelige beboere flyttet fra Udrejsecenter Kærshovedgård til Udrejsecenter Avnstrup.

Nyhed 26. april: Kærshovedgård bør forbedre sikkerhedssituationen for beboerne

FOB 2024-14: Tilsynsbesøg på Udrejsecenter Kærshovedgård, personer på tålt ophold

> Udrejsecentret planlagde og iværksatte i løbet af 2024 en række initiativer til at forbedre sikkerheden i centret.

Private vagter på psykiatriske afdelinger måtte ikke bruge magt over for patienter

Under tilsynsbesøg på psykiatriske afdelinger blev ombudsmanden opmærksom på, at der på nogle afdelinger blev brugt private vagter. Ombudsmanden indledte en undersøgelse af, om det var lovligt.

Ombudsmanden fandt, at en myndighed kun med udtrykkelig lovhjemmel kan overlade det til private at bruge fysisk magt over for borgere.

Da der ikke var en sådan hjemmel i psykiatriloven, mente ombudsmanden, at psykiatriske afdelinger ikke kunne lade private vagter deltage i magtanvendelse over for patienter.

FOB 2024-12: Ikke hjemmel til at delegere til private vagter at deltage i magtanvendelse over for psykiatriske patienter

Ombudsmanden på tilsynsbesøg i Danmarks eneste kvindefængsel

Ombudsmanden var i 2024 på tilsynsbesøg i Jyderup Fængsel, der i oktober 2021 blev om-dannet til et kvindefængsel.

Da fængslet er det eneste kvindefængsel i landet, skal fængslet som udgangspunkt rumme alle kvindelige indsatte uanset eventuelle fysiske eller psykiske udfordringer og uanset kriminalitetens art. Det sker også, at kvinder opholder sig i fængslet med et mindre barn. På den måde skal mange forskellige hensyn og behov varetages i den samme institution.

➤ **Da fængslet er det eneste kvindefængsel i landet, skal det som udgangspunkt rumme alle kvindelige indsatte.**

Besøget viste, at dette gav visse udfordringer, og ombudsmanden gav en række anbefalinger, der overordnet havde fokus på at sikre varetagelsen af indsattes særlige behov og trygheden for alle indsatte.

Formålet med ombudsmandens tilsynsbesøg er at bidrage til at sikre, at blandt andre frihedsberøvede i kriminalforsorgens institutioner bliver behandlet værdigt, hensynsfuldt og i overensstemmelse med deres rettigheder.

Nyhed 19. december: Ombudsmanden har været på tilsyn i Jyderup Fængsel, som er landets eneste kvindefængsel

Anbragte børns trivsel og rettigheder i fokus hos Børnekontoret

Anbragte børns vilkår er et vigtigt fokuspunkt i arbejdet hos Ombudsmandens Børnekontor.

Børnekontoret afviklede i løbet af 2024 tilsynsbesøg på alle landets delvis lukkede døgninstitutioner og delvis lukkede afdelinger på døgninstitutioner for børn og unge. Her gælder der særlige regler for brug af magt over for børnene og de unge. Institutionerne har bl.a. en særlig adgang til at tilbageholde børnene og de unge, ved at yderdøre og vinduer i perioder kan låses. Der er også videre adgang til fysisk at fastholde et barn eller en ung, ligesom fællesarealer tv-overvåges.

På tilsynsbesøgene talte Børnekontorets medarbejdere med børnene og de unge om deres trivsel. Børnekontoret undersøgte også, om magtanvendelser og andre indgreb i selvbestemmelsesretten fandt sted efter reglerne.

Husk reglerne

Tilsynsbesøgene i 2024 resulterede i en række anbefalinger, der bl.a. havde til formål at sikre, at eventuel brug af magt over for børnene og de unge skete i overensstemmelse med lovgivningen. Nogle institutioner fik f.eks. en anbefaling om at sikre, at alle medarbejdere havde fornødent kendskab til de særlige regler i voksenansvarsløven om at fastholde og tilbageholde unge, der er i risiko for at rømme institutionen til f.eks. kriminalitet eller misbrug.

Børnekontoret konstaterede også, at den anbringende kommune ikke altid havde truffet afgørelse om, at der kunne ske tilbageholdelse eller fastholdelse af et barn eller en ung, som kommunen havde anbragt på stedet. Det betød, at lovens betingelser for at tilbageholde eller fastholde barnet eller den unge i så fald ikke ville være opfyldt.

Børnekontoret indledte en nærmere undersøgelse af dette spørgsmål over for Københavns Kommune for at afklare, om de anbragte børn og unge behandles i overensstemmelse med deres rettigheder.

Ret til undervisning

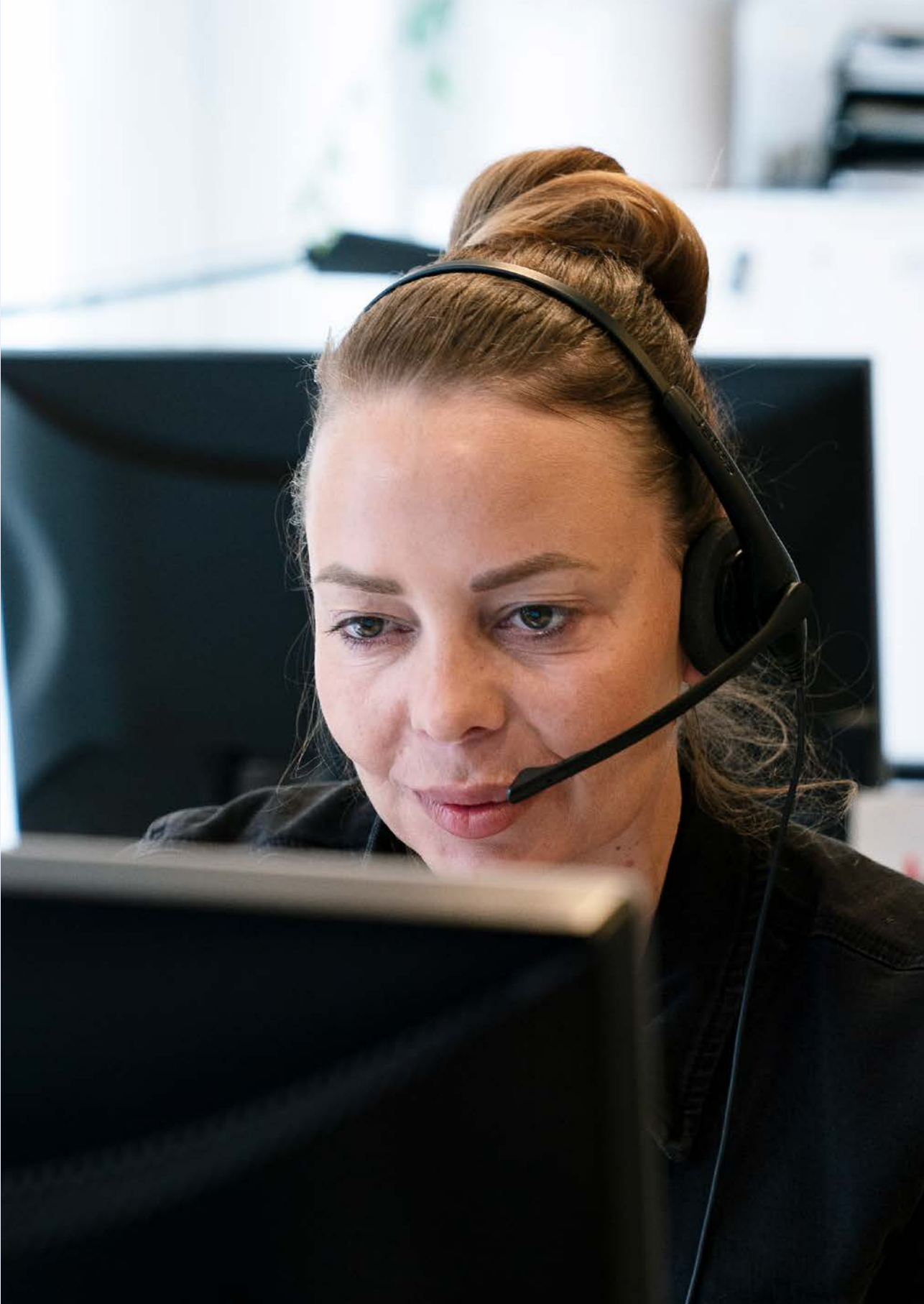
Børneombuddet, som består af Folketingets Ombudsmand, Børns Vilkår og Børnerådet, holdt i november 2024 et dialogmøde, hvor anbragte børns vilkår også var hovedemnet for det oplæg, som Børnekontoret holdt. Emnet for dialogmødet var: "Hvordan skaber vi et godt skoleliv for alle børn?"

Ombudsmandens Børnekontor satte på dialogmødet fokus på, hvordan vi skaber et godt skoleliv for børn og unge, der er anbragt på et børne- og ungehjem.

Børnekontoret har bl.a. ved sine tilsynsbesøg gennem årene fokuseret på anbragte børn og unges adgang til uddannelse for at sikre, at de får den undervisning, de har ret til. Det har også været tilfældet i forbindelse med Børnekontorets temabesøg i 2024. Forskning viser således, at uddannelse er den vigtigste faktor for, at tidligere anbragte børn får et almindeligt voksenliv.

Tilsynsbesøgene har vist, at kravene til undervisningen ikke overholdes på alle institutioner. Børnekontoret vil også fremadrettet have fokus på, om børn og unge får den undervisning, de har ret til.

➤ **Emnet for dialogmødet var: "Hvordan skaber vi et godt skoleliv for alle børn?"**





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 handicap-tilgængelighed er overholdt. Ombudsmanden bistår under tilsynene af to tilgængeligheds-konsulenter, der begge har et handicap.

Tilgængelighed til offentlige sundhedscentre

Ombudsmanden har gennem en periode haft fokus på offentlige sundhedscentre ved sine tilgængelighedstilsyn. Han har i den forbindelse besøgt seks sundhedscentre rundt omkring i landet.

Ombudsmanden har sammenfattet resultaterne af besøgene i en temarapport. Rapporten kan findes på ombudsmandens hjemmeside.

Det var ombudsmandens opfattelse, at de bygningsmæssige forhold generelt gjorde det muligt for brugere med handicap at færdes

indendørs i de besøgte sundhedscentre, herunder at benytte behandlings- og træningsrum. Samtidig var det dog ombudsmandens vurdering, at adgangsforholdene til centrene og handicap toilet-faciliteterne kunne vanskeliggøre tilgængeligheden af centrene for brugere med handicap. Derfor gav ombudsmanden ved alle seks besøg anbefalinger til forbedring af tilgængeligheden.

Andre sager

Ombudsmanden har fulgt op på en tidligere sag om tilgængelighed til en række togstationer (FOB 2016-4). Opfølgningen viste, at der på flere stationer var sket en forbedring af tilgængeligheden, eksempelvis etableret elevator. Ombudsmanden anbefalede med henvisning til FN's Handicapkonventions artikel 5 og 9 til Transportministeriet, at en række oplysninger om tilgængelighed til togstationer gøres tilgængelige på relevante steder som f.eks. stationsoversigten på DSB's hjemmeside og overføres til rejseplanen.dk.



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 2024 var ombudsmanden til stede under 12 tvangsmæssige udsendelser gennemført af de danske myndigheder. Endvidere var ombudsmanden observeret ved to Frontex-operationer.

Ombudsmanden fandt generelt set, at de udenlandske statsborgere blev behandlet med respekt og i overensstemmelse med deres grundlæggende rettigheder. Ombudsmanden udtalte ikke kritik i 11 af de 12 sager om tvangsmæssige udsendelser, som ombudsmanden overværede i 2024. Én sag var ikke afsluttet ved redaktionens slutning.

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 2024 gennemgik ombudsmanden 28 af myndighedernes afsluttede udsendelsessager fra 2023 – fem sager, hvor der blev anvendt magt, og 23 sager uden anvendelse af magt. Ombudsmanden indledte en undersøgelse i to af sagerne. Begge undersøgelser førte til kritik af Hjemrejsestyrelsen. Den ene sag vedrørte Hjemrejsestyrelsens sagsoplysning, og den anden vedrørte styrelsens forkyndelse af en afgørelse om administrativ udvisning. De øvrige 26 sager gav ikke anledning til bemærkninger.

The background is a solid teal color. It is decorated with a repeating pattern of white concentric arcs. These arcs are arranged in rows, with each row containing arcs of different radii, creating a layered, ripple-like effect across the entire page.

Artikler



God forvaltning handler også om tillid til myndig- hederne

Tillid er en forudsætning for en velfungerende relation mellem borgere og myndigheder. Det har ombudsmanden også fokus på i sit arbejde med at sikre borgernes retssikkerhed. En række ombudsmandsundersøgelser har både tidligere og i 2024 handlet om behovet for, at myndighederne agerer på en måde, der styrker borgernes tillid til den offentlige forvaltning.

Stephan Andreas Damgaard,
konstitueret områdechef
Lise Puggaard, chefkonsulent



Når ombudsmanden bedømmer, om myndighederne handler i strid med gældende ret eller på anden måde begår fejl eller forsømmelser, forholder ombudsmanden sig ikke kun til lovgivningen. Ombudsmanden ser også på, om myndighederne handler inden for god forvaltningsskik, dvs. normer og principper om, at myndighederne bør opføre sig på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning.

Ombudsmanden har således fokus på vigtigheden af at sikre borgernes tillid til myndighederne.

Det er der også lagt vægt på fra politisk side. Da Ombudsmandens Skattekontor blev etableret 1. januar 2017 som et af flere initiativer i den såkaldte Retssikkerhedspakke II, var målet større tryk for borgerne i mødet med skattesystemet – og i sidste ende øget tillid til hele skattesystemet.

Fokus på en god og tillidsfuld relation

Netop tillid var således også den røde tråd i en undersøgelse (FOB 2018-10), som ombudsmanden gennemførte kort efter etableringen af Ombudsmandens Skattekontor.

Undersøgelsen var koncentreret om mødet mellem borgeren og skattemyndighederne og havde fokus på fejl, der kunne skade borgernes tillid til systemet. Undersøgelsen afdækkede flere problemer, som kunne skade relationen mellem borger og skattemyndighed.

Det drejede sig bl.a. om, at skattemyndighederne i flere sager ikke så ud til at have forholdt sig til borgernes indsigelser. Det kunne give borgeren en oplevelse af, at det ikke nyttede at komme med argumenter og synspunkter, fordi myndighederne havde afgjort sagen på forhånd. Der var også flere eksempler på utilstrækkeligt overblik over sagens dokumenter samt tilfælde af, at det daværende SKAT havde fremtrådt som forhandlingspart og ikke som myndighed, og af adfærd i øvrigt, der ikke understøttede en tillidsfuld relation.

Tre nye undersøgelser på skatteområdet

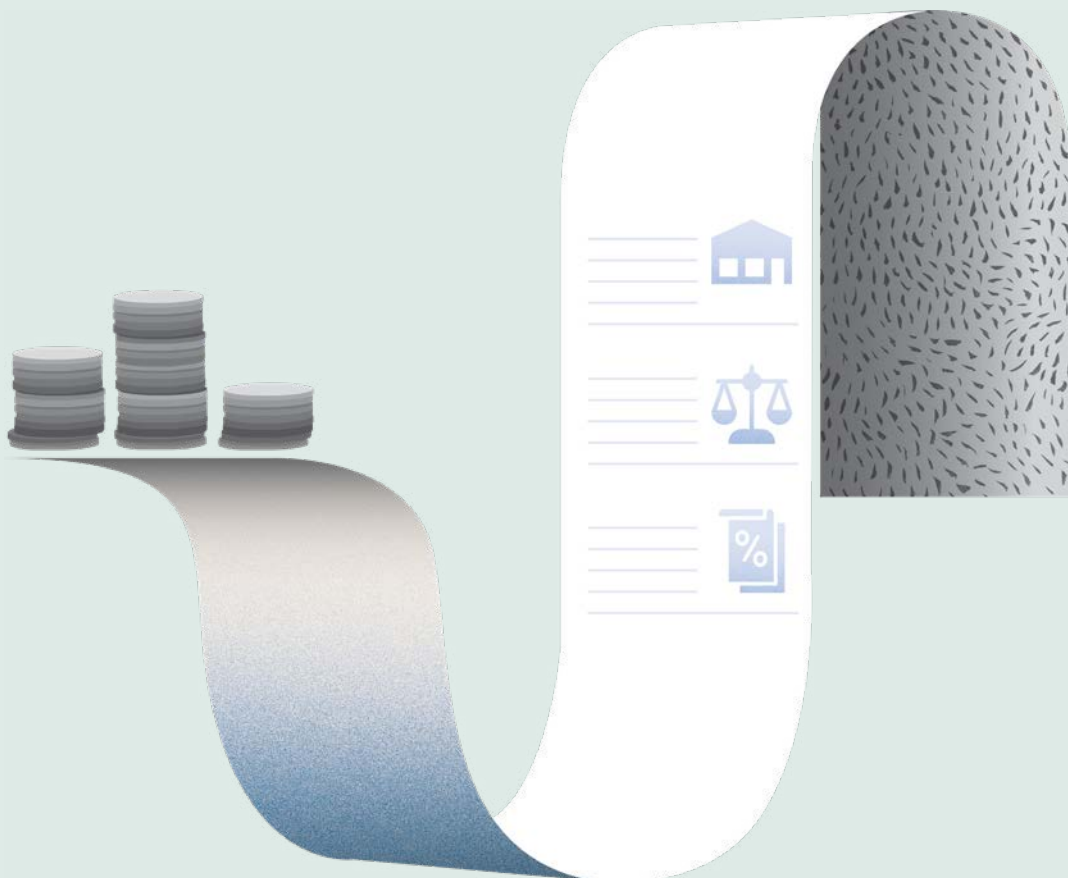
Tre af ombudsmandens undersøgelser i 2024 på skatteområdet har givet anledning til refleksioner om tilliden til myndighederne – to undersøgelser om ejendomsskatteformen og én om skattemyndighedernes inddrivelse.

Den første undersøgelse (FOB 2024-10) handlede om de foreløbige ejendomsvurderinger for 2022 af ejerboliger.

Vurderingsstyrelsen offentliggjorde i efteråret 2023 ca. 1,8 mio. foreløbige 2022-vurderinger. Vurderingerne mødte hurtigt hård kritik. Bl.a. var der i medierne omtalt tilfælde, hvor grundværdien markant oversteg ejendomsværdien. På et samråd i Folketinget sagde skatteministeren, at nogle af de foreløbige vurderinger virkede "helt på månen". Og ombudsmanden modtog klager fra mange borgere.

De foreløbige ejendomsvurderinger er en særlig ordning besluttet af Folketinget. Vurderingerne skulle udarbejdes uden høring af boligejeren, uden begrundelse og uden klageadgang. Det fulgte direkte af loven. Og det var derfor ikke temaer, som ombudsmanden gik ind i.

Loven forudså også, at de foreløbige vurderinger, der blev dannet automatisk uden manuel kontrol, i et vist omfang kunne "ramme forkert".



Det kunne dog efter ombudsmandens opfattelse ikke ændre på, at Vurderingsstyrelsen skulle sørge for, at de foreløbige vurderinger blev så retvisende som muligt.

I lyset af de afdækkede meget skæve vurderinger var det ombudsmandens opfattelse, at det havde været bedre stemmende med en forsvarelig tilrettelæggelse af it-udviklingsforløbet, at Vurderingsstyrelsen havde gjort mere for at forebygge de meget skæve vurderinger.

Han tilføjede, at det er et fundamentalt led i offentlige forvaltningsmyndigheders virksomhed, at den bør tilrettelægges på en måde, der i videst muligt omfang understøtter offentlig tillid. Efter ombudsmandens opfattelse var offentliggørelsen af de meget skæve foreløbige vurderinger ikke egnet til at understøtte tilliden til skattemyndighederne – eller til de offentlige ejendomsvurderinger, selv om det netop havde været et af formålene med den nye ejendomsvurderingslov fra 2017.

Udmelding om, at fire ud af fem boligejere stod til skattelettelser

En anden undersøgelse, fra oktober 2024, (FOB 2024-24) udsprang af en udmelding i en nyhed på Skatteministeriets hjemmeside i 2023 om, at fire ud af fem boligejere stod til en skattelettelse i forbindelse med omlægningen til det nye boligskattesystem.

Som led i behandlingen af en klagesag om aktindsigt spurgte ombudsmanden ind til dokumentationen bag Skatteministeriets udmelding i nyheden. Ministeriet svarede, at beregninger om skattelettelserne var foretaget løbende på Danmarks Statistiks lovmodelserver, men at der ikke fandtes nogen dokumenter med disse beregninger, og at der ikke på anden måde var sikret dokumentation for beregningerne foretaget forud for udmeldingen.

Ombudsmanden forholdt sig ikke i undersøgelsen til rigtigheden af ministeriets udmelding – som han i øvrigt ikke havde grund til at betvivle.

Men han mente, at det var uheldigt, at Skatteministeriet ikke havde valgt at sikre sig dokumentation for en så central udmelding. Størrelsen af boligskatter er væsentlig for mange danskere, og ministeriets udmelding var en hjørnesten i kommunikationen om det nye boligskattesystem til boligejerne.

Ombudsmanden tilkendegav, at det ikke var understøttende for tilliden til myndighederne, hvis der ikke findes – eller dog kan genskabes – dokumentation for så væsentlige udmeldinger.

Underholdsbidrag til familier og børn

Den sidste undersøgelse (FOB 2024-25) handlede om noget helt andet, nemlig inddrivelsen af underholdsbidrag fra bidragspligtige i udlandet. F.eks. et forhøjet børnebidrag, som ikke på forhånd er udlagt af det offentlige.

Opgaven med at inddrive bidragene ligger hos Gældsstyrelsen. Og styrelsens indsats kan derfor gøre en stor forskel for de berørte familier og børn.

Skattemyndighederne oplevede mange hindringer for inddrivelsen. Eksempelvis var det svært at skaffe troværdige adresseoplysninger på bidragspligtige i udlandet. Gældsstyrelsen oplyste også om manuelle sagsgange, begrænset systemunderstøttelse og udfordringer ved de internationale aftaler på området.

Myndighederne havde dog ifølge ombudsmanden langt fra gjort nok for at løse de udfordringer, der var identificeret. Og resultatet var en klart utilstrækkelig inddrivelsesindsats, hvor bidragspligtige i udlandet kunne undgå at betale.

I et konkret sagsforløb, som var en del af ombudsmandens undersøgelse, manglede en mor og et barn et forhøjet børnebidrag igennem de næsten 20 år, hvor Gældsstyrelsen og SKAT havde haft ansvaret for inddrivelsen af bidraget. Også selv om moren to gange havde oplyst myndighederne om den bidragspligtiges mulige adresse i et bestemt land.

Ombudsmanden konstaterede i undersøgelsen, at der var tale om et grundlæggende svigt fra myndighederne. Og det gik ud over familierne.

Den inddrivelsesindsats, som undersøgelsen afdækkede, styrkede ikke tilliden til skattemyndighederne.

Ombudsmandens fortsatte arbejde

I slutningen af 2024 iværksatte ombudsmanden en undersøgelse af Vurderingsstyrelsens vejledning til boligejere om såkaldte tillægslån.

Undersøgelsen blev rejst på baggrund af en omtale i medierne, som fokuserede på boligejernes tillid til myndighedernes vejledning.

I undersøgelsen har ombudsmanden også stillet spørgsmål vedrørende Vurderingsstyrelsens fremadrettede vejledningsindsats i forbindelse med overgangen til det nye ejendomsvurderingssystem.

Det er ikke kun på skatteområdet, ombudsmanden har fokus på tilliden til myndighederne. På alle forvaltningsområder hænger retssikkerhed og tillid uløseligt sammen.

Det er ombudsmandens kerneopgave at kontrollere myndighederne og dermed bidrage til at styrke forvaltningen og undgå fejl. Og dermed forhåbentlig også bidrage til at øge befolkningens tillid til myndighederne.



Har du et godt råd til de voksne?

Inddragelse af børn og
unge ved Børnekontorets
tilsynsbesøg.



Irene Rønn Lind, psykolog
og børnesagkyndig
Camilla Bang, souschef



"Tak, fordi du vil tale med os. Det er jo dig og de andre børn og unge her på stedet, der ved, hvordan det er at bo her."

Sådan siger vi til de børn og unge, vi taler med, når vi som besøgshold fra Ombudsmandens Børnekontor tager på tilsyn på døgninstitutioner og opholdssteder, hvor børn og unge er anbragt.

Budskabet er vigtigt, fordi det i sin kerne rummer noget meget centralt: Udbyttet af et tilsyn afhænger også af de samtaler, som vi har med børnene og de unge. Det er dem, der bor og har deres dagligdag på institutionen.

Forberedelsen af vores besøg

Hvert år tager Ombudsmandens Børnekontor på tilsynsbesøg på nogle af de steder, hvor børn og unge bor og opholder sig. Fællesnævneren for tilsynene er, at de aflægges på steder med udsatte børn og unge. Det kan f.eks. være børne- og ungdomspsykiatriske afdelinger, sikrede døgninstitutioner og private opholdssteder for børn og unge. Ved tilsynsbesøgene har vi især fokus på magtanvendelse og andre indgreb og begrænsninger i børnenes og de unges selvbestemmelsesret. Der er også fokus på bl.a. deres relationer til de voksne og andre børn og unge samt sundhedsmæssige forhold som f.eks. forebyggelse af vold og seksuelle overgreb, ligesom skole og uddannelse kan være et tema.

På den baggrund er børnene og deres forældre vigtige kilder til vores viden om forholdene på de institutioner, vi besøger. Det er også vigtigt, at børnene og de unge får mulighed for at fortælle os om lige netop det, der har betydning for dem og deres trivsel i dagligdagen på institutionen.

Derfor indgår det i tilrettelæggelsen af et tilsynsbesøg at få kontakt til forældrene og forberede de samtaler, som vi gerne vil have med børnene og de unge, når vi kommer på besøg.

De forældre, som har børn anbragt på institutionen, får et brev med orientering om tilsynsbesøget, så de kan kontakte Børnekontoret med oplysninger eller spørgsmål. Samtidig sørger besøgsholdet også for selv at kontakte nogle af forældrene i ugerne op til et tilsynsbesøg.

Vi sender også et brev til alle børn og unge på institutionen. I brevet findes en QR-kode til Børnekontorets informationsfilm om vores tilsynsbesøg, hvor forskellige børn og unge præsenterer nogle af de spørgsmål, som vi gerne vil tale med dem om. Det drejer sig især om børnenes og de unges trivsel.



Find Børnekontorets informationsfilm ved at scanne QR-koden.

Samtalens rammer

Besøgsholdets samtale med et barn eller en ung tager typisk 15-20 minutter. Det er ikke lang tid, når man skal have skabt en kontakt, hvor børnene og de unge føler, at de kan fortælle om deres hverdag og oplevelser. Nogle af de børn og unge, vi taler med, er også lidt spændte på, hvem vi er, og hvad vi vil.

Vi er derfor opmærksomme på at skabe en uformel og tryk ramme for samtalen. Der er som regel ikke mere end to voksne fra besøgsholdet til stede, og vi begynder med en rolig snak om barnets eller den unges hverdag, f.eks. om, hvilke fag barnet eller den unge har haft i skolen, eller om noget, vi har set på institutionen. Det er samtidig også vigtigt, at vi fra starten får gjort det klart, at vi er der for at se på børns og unges rettigheder. Vi siger f.eks.: "Vi er her ikke for at tjekke, hvordan du har opført dig, men for at se, om institutionen overholder reglerne."

De svære emner

Kan vi så regne med, at børnene og de unge fortæller os alt, hvad der er vigtigt for dem? Nej, det kan vi ikke. Nogle gange er de meget åbne og tillidsfulde. Andre gange fåmælte og tilbageholdende.

Nogle børn synes, det er pinligt, at de er anbragt på en institution, eller de skammer sig over den situation, de er i. Når vi spørger, om de har været udsat for en magtanvendelse, er det derfor

vigtigt, at børnene eller de unge ikke får indtryk af, at det er deres opførsel, vi kontrollerer, men at vi undersøger, om institutionen har handlet korrekt.

En del af de børn og unge, vi møder, er blevet svigtet under deres opvækst. De kan være skeptiske over for voksne. De kan have talt med mange myndighedspersoner i deres liv uden at have oplevelsen af at blive hjulpet.

Samtidig er børn ofte loyale over for voksne, som de er afhængige af, og kan være tilbageholdende med at kritisere eller sige noget negativt om deres omsorgspersoner. Derfor er det vigtigt, at spørgsmålene formuleres, så børnene kan fortælle om institutionen – også om uhen-sigtsmæssige forhold – uden at de oplever at kritisere stedet eller de voksne.

Det kan vi f.eks. gøre ved at bede børnene om at give institutionen en karakter mellem 0 og 10. Når børnene har gjort det, har vi et konkret tal at tale ud fra. Så kan vi måske spørge: "Hvorfor giver du stedet det tal?" Og vi kan sige: "Hvad skulle der til, for at du ville give et højere tal?" På den måde hjælper vi børnene og de unge til at tale konkret om de ting, de savner ved institutionen eller er utilfredse med.

Vi spørger også altid børnene og de unge, om de har et godt råd til de voksne på stedet. Det får dem ofte til at nævne nogle vigtige ting, som f.eks. at de godt kunne tænke sig mere samvær med de voksne, eller at de voksne skal lade være med at råbe så meget.

Ved slutningen af samtalen giver vi børnene og de unge et visitkort og en besked om, at de altid kan kontakte ombudsmanden, hvis de vil fortælle os mere om noget af det, vi har spurgt om, eller hvis de gerne vil fortælle os andet, der er vigtigt for dem.

Børnenes fortællinger

Selv om vi har forberedt nogle spørgsmål til de børn og unge, vi skal tale med, sker det ofte, at samtalen også går i andre retninger. Og det skal der være plads til.

Det kan være, at børnene gerne vil fortælle os om noget andet, som de synes er vigtigt, og som fylder i deres dagligdag. Det kan dreje sig om alt fra maden, sengetiderne eller utætte vinduer, til at de udtrykker behov for mere samvær med de andre børn og unge på stedet.

Når samtalen falder på børnenes og de unges relationer med de voksne, fortæller nogle også, at de mangler en voksen at tale fortroligt med. På et tilsynsbesøg sagde flere af børnene og de unge på stedet, at de ikke talte fortroligt med de voksne om personlige forhold, f.eks. hvis de

var kede af det. Det var vigtigt for både os og institutionen at få at vide, fordi det havde stor betydning for børnenes og de unges trivsel i dagligdagen.

Vi har også hørt børn og unge fortælle om mobning, og om at de ønskede mere psykologhjælp eller mere undervisning. Nogle har fortalt, at de følte sig forfulgt af en voksen på stedet, eller at nogle af de voksne talte grimt til dem. Alt sammen forhold, som det kan være svært for børnene at sige direkte til ledelsen eller andre voksne på institutionen.

En gang imellem er det, som børnene og de unge fortæller os, af særlig alvorlig karakter. Det gælder f.eks. en 14-årig drengs fortælling om en voldsom magtanvendelse, som havde givet ham et stort blå mærke. Eller den 15-årige pige, som fortalte os om et overgreb fra en af drengene på den afdeling, hun boede på.

Dialog med billeder

Børnekontoret fører tilsyn med steder, hvor børn og unge bor eller opholder sig. Det gælder bl.a. institutioner, hvor børnene og de unge har et fysisk eller psykisk handicap.

På et besøg havde en del af de børn, vi mødte, intet verbalt sprog og et kognitivt niveau, som lå en del under deres biologiske alder. Det var børn, som derfor ikke var i stand til at føre en samtale.

Ved brug af billeder fik vi illustreret de forskellige emner, vi gerne ville tale med børnene om. Og børnene svarede os ved at pege på en smiley – enten en trist, en glad eller en neutral smiley. På den måde kommunikerede vi med børnene på trods af deres vanskeligheder, og vi kunne danne os et indtryk af deres oplevelse af institutionen.

Opfølgning

De oplysninger, vi modtager fra børnene og de unge, indgår naturligvis i vores opfølgning. Hvad et tilsynsbesøg konkret giver anledning til af opfølgning, afhænger af de oplysninger og forhold, der er kommet frem under besøget.

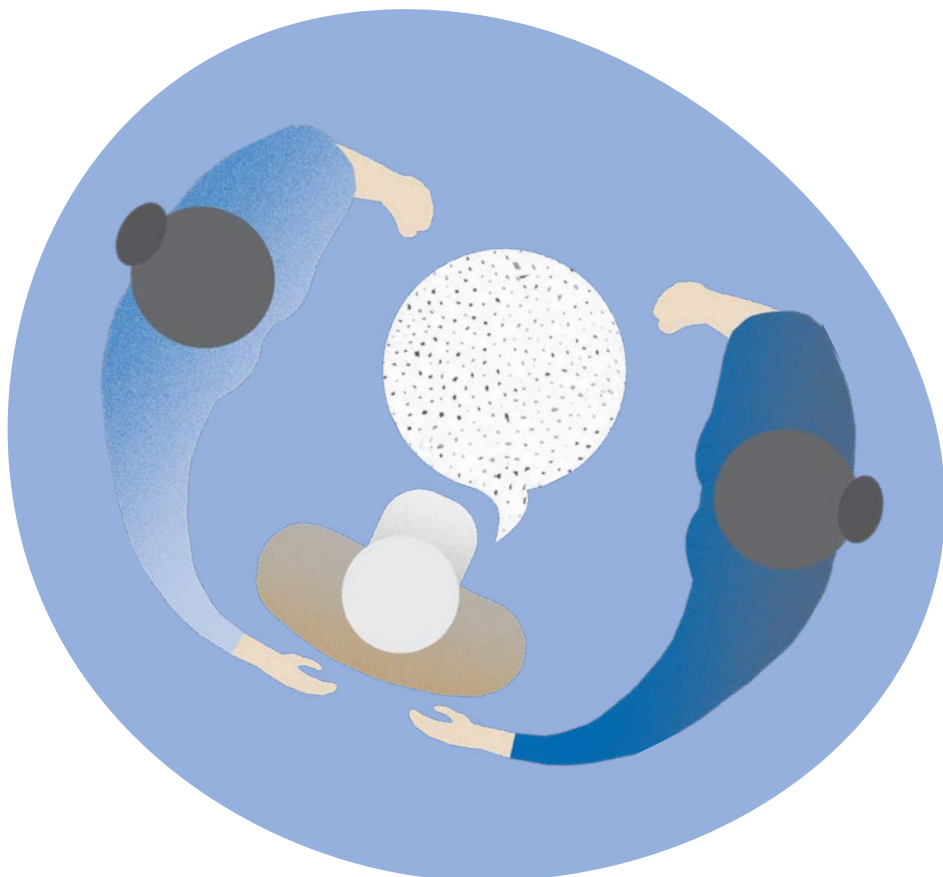
Ved afslutningen af et besøg giver besøgsholdet i alle tilfælde en tilbagemelding til ledelsen om holdets observationer. Det er en samlet vurdering af de oplysninger, vi har fået fra institutionen og fra samtaler med forældrene forud for besøget, og de oplysninger, vi har fået gennem samtaler med de anbragte børn og unge, personalet og ledelsen under besøget.

Det er generelt vores oplevelse, at både ledelse og personale på de institutioner, vi kommer ud til, er meget lydhøre over for de iagttagelser, vi kan viderebringe fra bl.a. vores samtaler med børnene og de unge.

Børnenes udsagn gør indtryk

Der er væsentlig forskel på, hvad den enkelte fortæller til os. Men alle de oplysninger, vi modtager, bidrager til, at vi får et indblik i, om børnenes og de unges rettigheder og forhold varetages på en betryggende måde af det sted, hvor de bor eller opholder sig – og om børnene og de unge behandles værdigt og respektfuldt.

En samtale med en pige, som var indlagt i psykiatrien, gjorde et stort indtryk på os. Hun havde et godt råd til personalet på afdelingen: "De skal tale ordentligt til mig. Ikke bare sige 'patienten dit og patienten dat'. Jeg har også et navn."



Børnekontorets tilsynsopgave

Ombudsmanden skal være med til at sikre og overvåge implementeringen af børns rettigheder efter FN's Børnekonvention og påse, at rettigheder, der er fastsat i dansk lovgivning, overholdes.

Ombudsmandens Børnekontor har bl.a. til opgave at foretage tilsynsbesøg på både offentlige og private institutioner, hvor børn bor eller opholder sig.

Formålet med Børnekontorets tilsynsbesøg er at bidrage til at sikre, at børn og unge bliver behandlet værdigt, hensynsfuldt og i overensstemmelse med deres rettigheder, samt at forebygge nedværdigende behandling.

Arbejdet med at forebygge nedværdigende behandling i henhold til den valgfri protokol til FN's Torturkonvention udføres i samarbejde med Institut for Menneskerettigheder (IMR) og DIGNITY – Dansk Institut Mod Tortur.

Hvert år fastlægger ombudsmanden – sammen med IMR og DIGNITY – et tema for Børnekontorets tilsynsbesøg. Temaet fastlægges med fokus på at føre tilsyn på steder med udsatte børn og unge.

En børnesagkyndig fra ombudsmandsinstitutionen deltager som udgangspunkt i tilsynsbesøgene på børneområdet.

Generelle fokusområder for tilsynsbesøg

Magtanvendelse og andre indgreb og begrænsninger

Relationer

Undervisning

Beskæftigelse og fritid

Sikkerhed for brugerne

Sundhedsmæssige forhold

Sektorovergange

Myndighedsguiden – hurtig hjælp til forvaltningsretlige spørgsmål

Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside indeholder en række overblik om forvaltningsretlige spørgsmål, der kan opstå i den praktiske sagsbehandling.

Katarina Lundh Lichtenstein,
chefkonsulent
Pernille Bjørnholt, souschef

Når en myndighed behandler en sag, er der mange spørgsmål, sagsbehandleren skal forholde sig til. F.eks. om der er pligt til at foretage partshøring, dvs. om parten i sagen skal have mulighed for at komme med en udtalelse, inden der træffes afgørelse. Det kommer an på bl.a., om myndigheden i afgørelsen vil lægge vægt på oplysninger, der er til ugunst for parten, og som vedrører sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger.

Men hvornår er oplysninger til ugunst for parten? Og hvilke oplysninger kan siges at vedrøre sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger?

I Myndighedsguiden kan sagsbehandleren – på en overskuelig og let tilgængelig måde – finde vejledning om disse og mange andre sagsbehandlingsspørgsmål, som efter ombudsmandens erfaring kan give anledning til tvivl i praksis.

Et bidrag til at undgå fejl

Myndighedsguiden blev lanceret i efteråret 2017 som et nyt redskab til myndighederne. Formålet er at bidrage til, at forvaltningen undgår at begå fejl – og dermed samtidig at styrke borgernes retssikkerhed.

I en sag, hvor myndigheden har begået en fejl, kan ombudsmanden hjælpe borgeren, når fejlen er opstået. Men set fra borgerens perspektiv ville det selvfølgelig være bedst, hvis fejlen slet ikke var sket, og borgeren dermed i første omgang havde fået en korrekt behandling af myndigheden.

Afsæt i erfaringer

Overblikkene i Myndighedsguiden findes i to hovedformer:

- Overblik over generelle forvaltningsretlige emner, f.eks. afgørelsesbegrebet og partshøring.
- Overblik over juridiske problemstillinger på specifikke sagsområder, f.eks. kommunernes behandling af underretninger om bekymring for børn og partshøring af naboer i byggesager.

Ombudsmanden vælger emnerne til Myndighedsguiden på baggrund af bl.a. erfaringer fra undersøgelser og tilsynsbesøg. Som hovedregel er der fokus på de problemstillinger, som typisk kan give anledning til tvivl i den daglige sagsbehandling.

Afsættet for et nyt overblik kan være, at ombudsmanden ved behandlingen af konkrete sager eller på anden måde er blevet opmærksom på et tvivlsspørgsmål, der har voldt myndighederne problemer. Det gælder f.eks. overblik #12 og #13 om digitalisering, der er lavet i kølvandet på konkrete undersøgelser af skattemyndighedernes it-systemer.

Der kan også være tale om, at ombudsmanden har haft lejlighed til at tage stilling til nogle principielle juridiske problemstillinger. Det gælder f.eks. overblik #23 om afgrænsning og indledende sagsbehandling af en aktindsigtsanmodning.

Fokus på de vigtigste pointer

Hvert overblik indeholder en gennemgang af det konkrete emne ud fra gældende ret og god forvaltningsskik samt relevant praksis fra både

domstolene og ombudsmanden. Derudover finder man i hvert overblik ombudsmandens bud på typiske fejl, som myndighederne skal være opmærksomme på, en opsummering af de væsentligste pointer og et baggrundsafsnit med oplysninger om regler, litteratur mv., hvor man kan finde mere information.

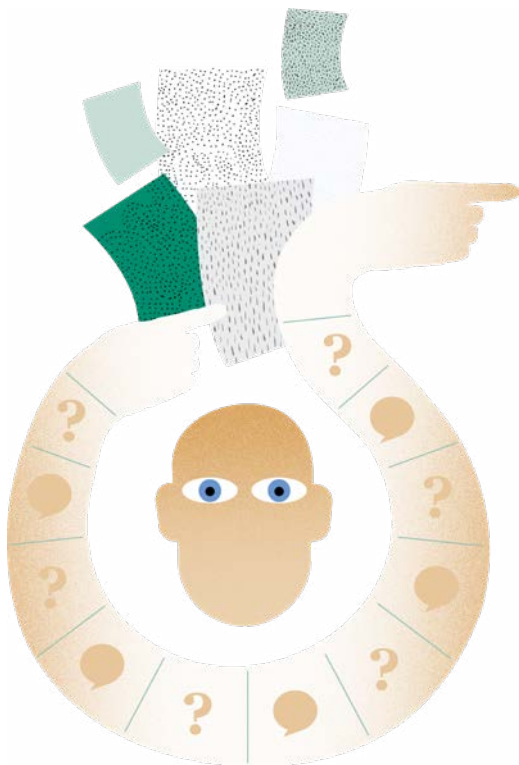
De fleste overblik indeholder følgende afsnit:

- Oversigt over overblikket
- Gældende ret og praksis
- Typiske fejl
- Konsekvenser af fejl
- Væsentlige pointer
- Baggrund

Selv om Myndighedsguiden kan give svar på mange spørgsmål, giver den alene et koncentreret overblik og kommer ikke ind på alle detailspørgsmål. Myndighedernes sagsbehandling kan derfor ikke udelukkende baseres på Myndighedsguiden. Men guiden kan forhåbentlig henlede opmærksomheden på relevante problemstillinger og – om ikke give svaret – i det mindste hjælpe myndighederne videre i arbejdet.

Flere anvendelsesmuligheder

Myndighedsguiden kan først og fremmest bruges af sagsbehandleren i forbindelse med behandlingen af en konkret sag. Her giver den hjælp og vejledning om centrale spørgsmål, som hvornår der er notatpligt (overblik #2), og hvornår en sag er tilstrækkelig oplyst til, at der kan træffes en afgørelse (overblik #8). Der kan også findes svar på spørgsmål om, hvilke krav der stilles til en afgørelse, f.eks. hvordan begrundelsen skal udformes (overblik #10).



Når en myndighed behandler en sag om aktindsigt, er der ligeledes hjælp at hente i Myndighedsguiden. F.eks. kan der findes svar på en række spørgsmål om afgrænsning af aktindsigtsanmodninger (overblik #23), ressourcebetragtninger og dialog (overblik #15) og begrebet ”miljøoplysninger” (overblik #22).

Myndighedsguiden kan desuden indgå i forbindelse med tilrettelæggelsen af drift og sagsbehandlingsprocesser internt hos myndigheden. F.eks. kan der findes svar på spørgsmål om, hvilke krav der er til sagsbehandlingstid, og hvornår en borger skal underrettes om status i sin sag (overblik #11).

Herudover kan Myndighedsguiden konsulteres ved større digitaliseringsprojekter, herunder ved udvikling af (nye) it-systemer. I overblik #12 finder man således en gennemgang af de grundlæggende rettigheder, man har som part i en sag, og som myndighederne skal være opmærksomme på ved indførelse og anvendelse af digital sagsbehandling. Og i overblik #13 gennemgås de generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer.

Spørgsmål om partshøring

Blandt de mest besøgte overblik i Myndighedsguiden er overblik #9 om partshøring (generelt) og overblik #14 om partshøring af naboer i byggesager. Det er ikke så overraskende, for spørgsmålet om partshøring er aktuelt i rigtig mange sager, f.eks. i byggesager, og kan let give anledning til tvivl. Det er samtidig et vigtigt spørgsmål at overveje, fordi partshøring er en ret for borgeren og en central del af myndighedens sagsoplysning, som har til formål at sikre, at afgørelsen bliver korrekt.

I overblikket om partshøring kan sagsbehandleren f.eks. læse, hvad det betyder, at oplysninger skal vedrøre sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, og finde eksempler fra ombudsmandens praksis til illustration. På den måde kan sagsbehandleren blive klædt på til at foretage vurderingen i den sag, der skal behandles. Overblikket indeholder også en procesbeskrivelse af, hvordan en partshøring gennemføres i praksis.

Derudover indeholder overblikket om partshøring – ligesom de øvrige overblik – et afsnit om typiske fejl. Som eksempel nævnes den situation, at myndigheden undlader at partshøre, fordi parten allerede kender oplysningerne, men glemmer at tage højde for, at parten ikke ved, at oplysningerne bliver brugt i den aktuelle sag.

I afsnittet om konsekvenserne af fejl fremgår det bl.a., at manglende partshøring i sidste ende kan føre til, at en afgørelse bliver tilsidesat som ugyldig.

Ny praksis indarbejdes

Overblikkene i Myndighedsguiden bliver løbende opdateret – normalt to gange om året – så ny relevant lovgivning og praksis bliver indarbejdet. Ombudsmanden fortsætter desuden arbejdet med at producere nye overblik, der forhåbentlig kan hjælpe myndighederne i det daglige arbejde.



**Find Myndighedsguiden
ved at scanne QR-koden.**





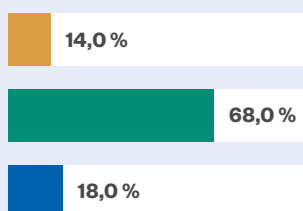
Året kort

Året i tal

De følgende sider indeholder hovedtal for ombudsmandens sagsbehandling i 2024. På ombudsmanden.dk findes nærmere information om ombudsmandens arbejde og om de regler, der gælder for ombudsmandens virksomhed.

Afsluttede sager¹

2024
6.439 sager

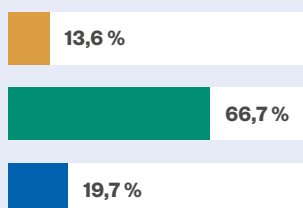


Undersøgelser

Anden form for behandling og hjælp til borgerne

Afvisninger af formelle grunde

2023
6.064 sager

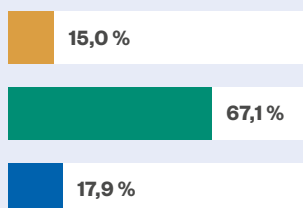


Undersøgelser

Anden form for behandling og hjælp til borgerne

Afvisninger af formelle grunde

2022
5.258 sager



Undersøgelser

Anden form for behandling og hjælp til borgerne

Afvisninger af formelle grunde

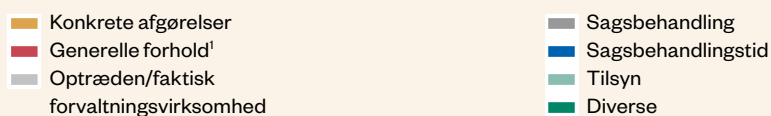
1) Inkluderer ikke administrative sager og normalt ikke sager, som er indgået i samlede gennemgange i forbindelse med generelle egen drift-undersøgelser.

Hvad endte sagerne med?

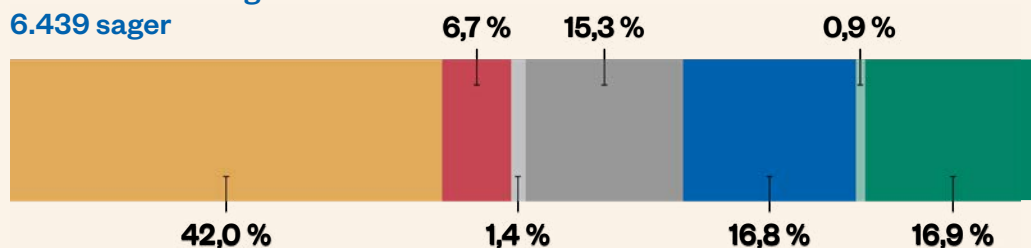
Afsluttede sager	
1. Undersøgelser	
Fulde undersøgelser	183
– heraf med kritik, henstillinger, anbefalinger mv.	81
Afkortede undersøgelser ¹	723
Undersøgelser, i alt	906
2. Anden form for behandling og hjælp til borgerne	
Forskellige former for intervention i sager, hvor mulighederne for behandling af sagerne hos myndighederne ikke var udtømt	2.372
– heraf sager videresendt til myndigheder	1.277
Ombudsmandens gennemgang af sagerne førte ikke til nærmere undersøgelser	1.495
Besvarelse af forespørgsler, vejledning mv.	509
Anden form for behandling og hjælp til borgerne, i alt	4.376
3. Afvisninger af formelle grunde	
Klagerne var indgivet for sent til ombudsmanden	127
Mulighederne for at klage til myndighederne var ikke udnyttet – og kunne ikke længere udnyttes	48
Sagerne angik domstole, dommere eller forhold, som var eller kunne forventes bedømt af domstolene, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	224
Sagerne angik forhold vedrørende Folketinget, herunder lovgivningsspørgsmål, og faldt dermed uden for ombudsmandens kompetence	75
Klagerne vedrørte andre forhold uden for ombudsmandens kompetence, herunder private retsforhold	298
Klagerne blev ikke præciseret tilstrækkeligt til, at de kunne behandles, eller klagerne blev tilbagekaldt	276
Ombudsmanden erklærede sig inhabil	12
Henvendelserne var anonyme	97
Afvisninger af formelle grunde, i alt	1.157
Total (1-3)	6.439

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 (32 tilfælde i 2024).

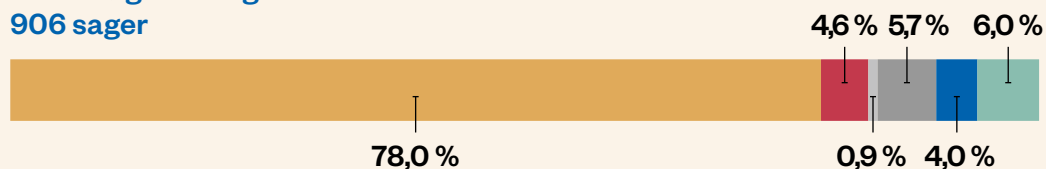
Hvad handlede sagerne om?



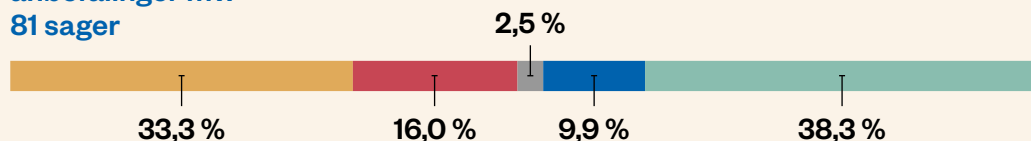
Alle afsluttede sager 6.439 sager



Undersøgelsessager 906 sager



Sager med kritik, henstilling, anbefalinger mv. 81 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 2024 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.			
A. Statslige myndigheder mv. fordelt på ministerområder ¹					
Beskæftigelsesministeriets område	1	11	89	15	116
By-, Land- og Kirkeministeriets område	0	3	41	3	47
Børne- og Undervisningsministeriets område	0	7	34	6	47
Digitaliseringsministeriets område	0	2	13	0	15
Erhvervsministeriets område	3	44	130	19	196
Finansministeriets område	1	4	5	1	11
Forsvarsministeriets område	3	18	55	7	83
Indenrigs- og Sundhedsministeriets område	3	43	105	9	160
Justitsministeriets område	22	130	453	89	694
Klima-, Energi- og Forsyningsministeriets område	1	17	19	3	40
Kulturministeriets område	2	9	35	1	47
Miljø- og Ligestillingsministeriets område	0	12	28	5	45
Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeris område	1	3	16	1	21
Ministeriet for Grøn Treparts område	0	0	2	0	2
Skatteministeriets område	12	141	473	69	695
Social- og Boligministeriets område	7	203	611	123	944
Statsministeriets område	4	5	11	2	22
Transportministeriets område	2	19	76	6	103
Uddannelses- og Forskningsministeriets område	1	11	72	19	103
Udenrigsministeriets område	1	6	24	1	32
Udlændinge- og Integrationsministeriets område	1	38	85	28	152
Økonomiministeriets område	0	0	2	0	2
I alt	65	726	2.379	407	3.577

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

➤ [Læs statistik for underliggende myndigheder på ombudsmanden.dk/statistik](https://ombudsmanden.dk/statistik)

Afsluttede sager i 2024 fordelt på overordnede myndigheder mv.

Overordnet myndighed mv.	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
B. Kommunale og regionale myndigheder mv.					
Kommuner	5	73	1.269	158	1.505
Regioner	10	10	75	13	108
Kommunale eller regionale fællesskaber	0	0	4	0	4
Særlige kommunale eller regionale enheder	0	1	3	0	4
I alt	15	84	1.351	171	1.621
C. Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence ²					
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence	1	15	126	12	154
I alt	1	15	126	12	154
D. Myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt					
Statslige myndigheder mv., i alt (A)	65	726	2.379	407	3.577
Kommunale og regionale myndigheder mv., i alt (B)	15	84	1.351	171	1.621
Andre myndigheder mv. omfattet af ombudsmandens kompetence, i alt (C)	1	15	126	12	154
I alt	81	825	3.856	590	5.352
E. Institutioner mv. uden for ombudsmandens kompetence					
Domstole mv., jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 2	0	0	0	112	112
Twistnævn, jf. ombudsmandslovens § 7, stk. 3	0	0	0	21	21
Andre institutioner, selskaber, virksomheder og personer uden for ombudsmandens kompetence	0	0	0	361	361
I alt	0	0	0	494	494
F. Sager, som ikke angik bestemte institutioner mv.					
	0	0	520	73	593
Året i alt (A-F total)	81	825	4.376	1.157	6.439

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 2024 ikke nye beslutninger efter ombudsmandslovens § 7, stk. 4, om, at et selskab, en institution, en forening mv. skulle være omfattet af ombudsmandens virksomhed.

Sagsbehandlingstid



Klagesager og



egen drift-undersøgelser¹

Undersøgelsessager

– heraf offentlighedssager²

360 dage

Resultat 96 %
(Mål 90 %)

180 dage

Resultat 86 %
(Mål 70 %)



40 arbejds-
dage

Resultat 92 %
(Mål 90 %)

20 arbejds-
dage

Resultat 66 %
(Mål 45 %)



Gennemsnitlig
sagsbehandlingstid

107
dage

19
arbejdsdage

- 1) Sagsbehandlingstiden for undersøgelsessager og sager, som afsluttes med anden form for behandling og hjælp til borgerne eller afvises af formelle grunde, opgøres i kalenderdage fra sagens begyndelsestidspunkt (i klagesager fra modtagelsen af klagen) til ombudsmandens afslutning af sagen.
- 2) Klagesager om aktindsigt efter offentlighedsloven, miljøoplysningsloven, retsplejeloven mv. med undtagelse af sager om partsaktindsigt. Sagsbehandlingstiden opgøres – som i offentlighedsloven – i arbejdsdage. Antal arbejdsdage regnes fra den dato, hvor ombudsmanden har modtaget svar fra borgeren og myndighederne, og sagen er klar til afsluttende behandling (modenhedsdatoen).


Tilsynssager³

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

180 dage

Resultat 98 % —
(Mål 98 %)



90 dage

Resultat 91 %
(Mål 90 %)

180 dage

Resultat 88 %
(Mål 80 %)



32

dage

135

dage

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 2024 erklærede ombudsmanden sig inhabil i 12 sager, hvilket skete, i perioden inden Niels Fenger den 7. oktober 2024 fratrådte som ombudsmand. Folketingets Retsudvalg overdrog til landsdommer Henrik Bloch Andersen – der

senere blev valgt som Folketingets midlertidige ombudsmand – som sætteombudsmand at behandle 11 af disse sager. Den sidste sag blev overdraget til landsdommer Olaf Tingleff som sætteombudsmand.





Regnskab 2024

Ombudsmandens almindelige virksomhed

	Kroner
Indtægter	
Bevilling på finansloven	111.800.000
Øvrige indtægter	48.000
Indtægter i alt	111.848.000
Udgifter	
Løn og pension	89.970.000
Husleje	6.806.000
Personale og organisation, herunder personalevelfærd	464.000
Efteruddannelse	1.004.000
Bøger og bibliotek	76.000
Faglige databaser	1.747.000
Aviser og tidsskrifter	250.000
Formidling og kommunikation	652.000
It-systemer – drift og udvikling	3.321.000
It-udstyr	1.762.000
Telefoni og internet	434.000
Reparation og vedligeholdelse af lokaler	554.000
Møbler og inventar	645.000
Rengøring, vask og renovation	421.000
El og varme	728.000
Øvrige lokaleudgifter	283.000
Rejser	221.000
Repræsentation og bespisning	89.000
AUB-bidrag m.m.	561.000
Kontorhold	93.000
Andre varer og tjenester	1.364.000
Udgifter i alt	111.445.000
Årets resultat	403.000

Pension til tjenestemænd

	Kroner
Indtægter	8.604.000
Udgifter	2.951.000
Årets resultat	5.653.000

Samarbejdsaftale med Udenrigsministeriet

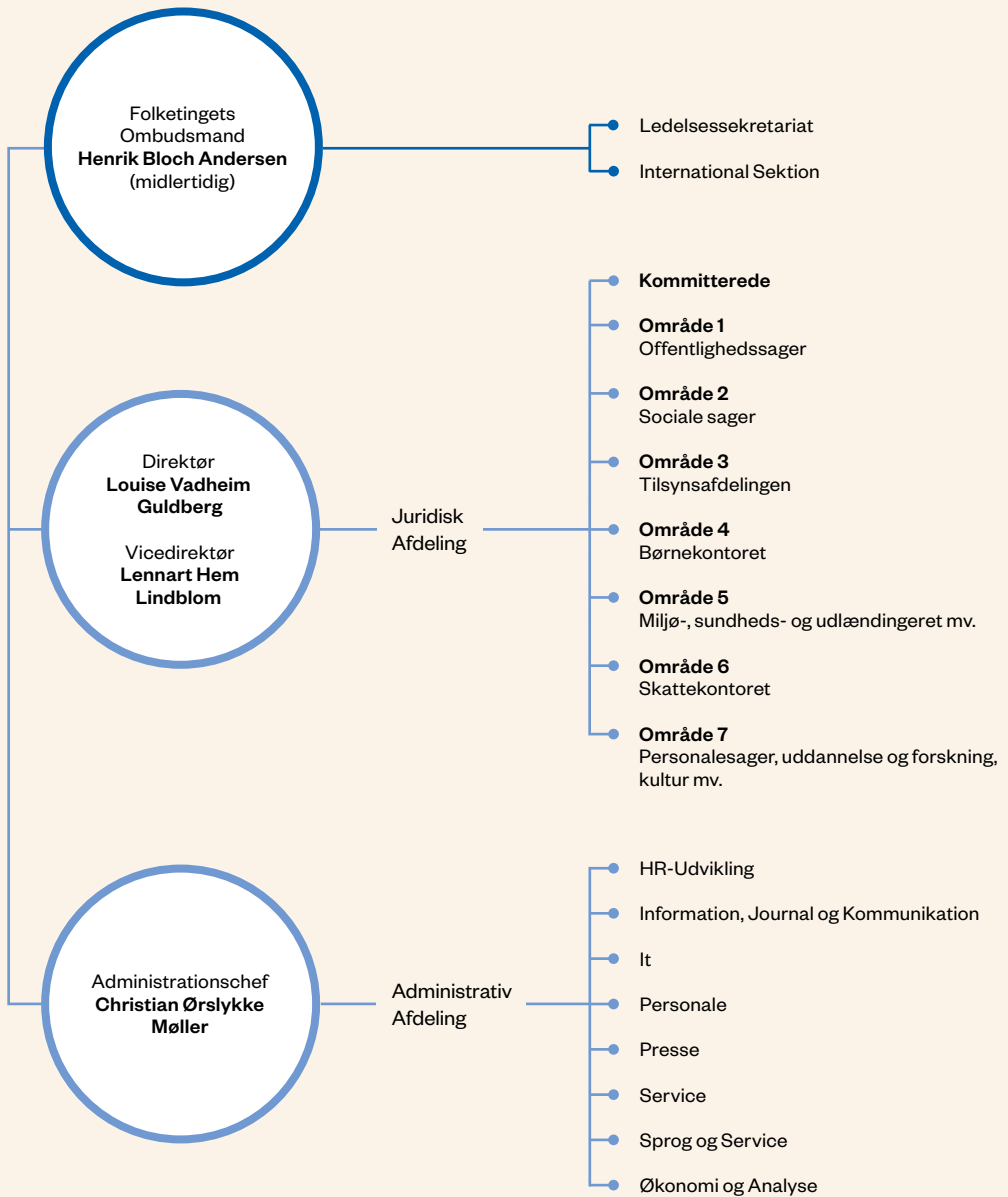
	Kroner
Indtægter	655.000
Udgifter	655.000
Årets resultat	0

Note: Grundet afrunding summer delementer ikke nødvendigvis til totaler.



Organisation

Pr. 31. december 2024







Medarbejdere og arbejdsområder pr. 31. december 2024

Direktion

Folketingets Ombudsmand (midlertidig),
Henrik Bloch Andersen
Direktør Louise Vadheim Guldberg
Vicedirektør Lennart Hem Lindblom
Administrationschef Christian Ørslykke Møller

Ledelsessekretariat

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

International Sektion

Chefkonsulent Klavs Kinnerup Hede
Juridisk konsulent Johan Klingberg Müller

Juridisk Afdeling

Kommitterede

Kommitteret Karsten Loiborg
Kommitteret Morten Engberg

Område 1

Offentlighedssager

Områdechef Jacob Christian Gaardhøje
Souschef Lise Bitsch
Souschef Marte Volckmar Kaasa
Chefkonsulent Michael Gasbjerg Thuesen
Specialkonsulent Janne Lundin Vadmand
Juridisk konsulent Marie Helqvist
Juridisk konsulent Nanna Flindt
Juridisk konsulent Rikke Malkov-Hansen
Juridisk konsulent Yasaman Mesri
Studentermedhjælper Frederikke Højgaard
Abrahamsen

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
Specialkonsulent Helle Sidenius
Juridisk konsulent Anna Rechendorff Møller
Juridisk konsulent Franz Amdi Hansen
Juridisk konsulent Kirsten Broundal
Juridisk konsulent Stine Harkov Hansen
Studentermedhjælper Sarah Ahmed

Centrale arbejdsområder

- Social- og arbejdsmarkedsret

Område 3

Tilsynsafdelingen

Områdechef Lisbeth Adserballe
Souschef Ann Thagård Gregersen
Souschef Jørgen Højstvig-Larsen
Chefkonsulent Sidsel Kathrine Møller
Juridisk konsulent Jakob Liebetrau
Juridisk konsulent Laura Ulrich Østergaard
Juridisk konsulent Lucienne Josephine Lokjær Bak
Juridisk konsulent Morten Bech Lorentzen
Juridisk konsulent Morten Pilgaard Pedersen
Juridisk konsulent Sabine Heestermans Svendsen
Kontorfuldmægtig Jeanette Hansen

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

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

Tilsynsafdelingen behandler især konkrete sager om

- Straffuldbyrkelse og varetægtsfængsling
- Psykiatri
- Sociale institutioner

Område 4

Børnekontoret

Områdechef Louise Christophersen
 Souschef Camilla Bang
 Souschef Stine Marum
 Psykolog og børnesagkyndig Irene Rønn Lind
 Specialkonsulent Mette Ravn Jacobsen
 Specialkonsulent Ulla Birgitte Frederiksen
 Juridisk konsulent Camilla Holst-Andersen
 Juridisk konsulent Hanne Nørgård
 Juridisk konsulent Lea Rosenlind Nielsen
 Juridisk konsulent Maria Elisabeth Willert
 Juridisk konsulent Marianne Halkjær Ebbesen
 Juridisk konsulent Peter Kersting
 Juridisk konsulent Tina Andersen
 Studentermedhjælper Andrea Viinblad Thuesen
 Studentermedhjælper Maria Guldborg Haar

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

- Sociale institutioner og private opholdssteder for døgnanbragte børn og unge
- Plejefamilier
- Asylcentre
- Børneafdelinger på hospitaler og børne- og unge-psykiatriske afdelinger

Børnekontoret 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 Anna Helene Stamhus Thommesen
 Souschef Pernille Bjørnholk
 Chefkonsulent Katarina Lundh Lichtenstein
 Specialkonsulent Eva Vindsebæk Sjøgren
 Specialkonsulent Klaus Tranbjerg Toftgaard
 Specialkonsulent Sofie Hedegaard Larsen
 Juridisk konsulent Helene Qvist Petersen
 Juridisk konsulent Lars Lynge Dahlgaard

Juridisk konsulent Neel Muus Larsen
 Juridisk konsulent Nikoline Halling-Overgaard
 Juridisk konsulent Sebastian Dunge Rasmussen
 Studentermedhjælper Lasse Finderup Nielsen
 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 Martin Dyhl-Polk
 Souschef Stephan Andreas Damgaard
 Chefkonsulent Anna-Sophie Kolding Saugmann-Vasi
 Chefkonsulent Lise Puggaard
 Specialkonsulent Jeanett Dejgaard Stefansen
 Specialkonsulent Mette Kildegaard Hansen
 Specialkonsulent Rikke Ilona Ipsen
 Juridisk konsulent Linnea Eliassen
 Juridisk konsulent Mai Vestergaard
 Juridisk konsulent Signe Brehm Jensen
 Juridisk konsulent Sverre Dehnfeld Kjeldgaard
 Studentermedhjælper Markus Kristian Meiner
 Studentermedhjælper Nikoline Ervolder Svendsen

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
 Juridisk konsulent Anna-Sophie Bager
 Juridisk konsulent Mariam Moussa Rihani
 Juridisk konsulent Marie Nyborg Kvist
 Juridisk konsulent Marjanne Kalsbeek
 Juridisk konsulent Mette Elisabeth Grumløse Hjelmsø
 Juridisk konsulent 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
 Specialkonsulent 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
 Kontorfuldmægtig Julie Roland
 Overassistent Charlotte Charboe Andersen

It

It-administrator Seyit Ahmet Özkan
 It-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 Tine Marie Nielsen

Presse

Kommunikationsrådgiver Martin Østergaard-Nielsen

Service

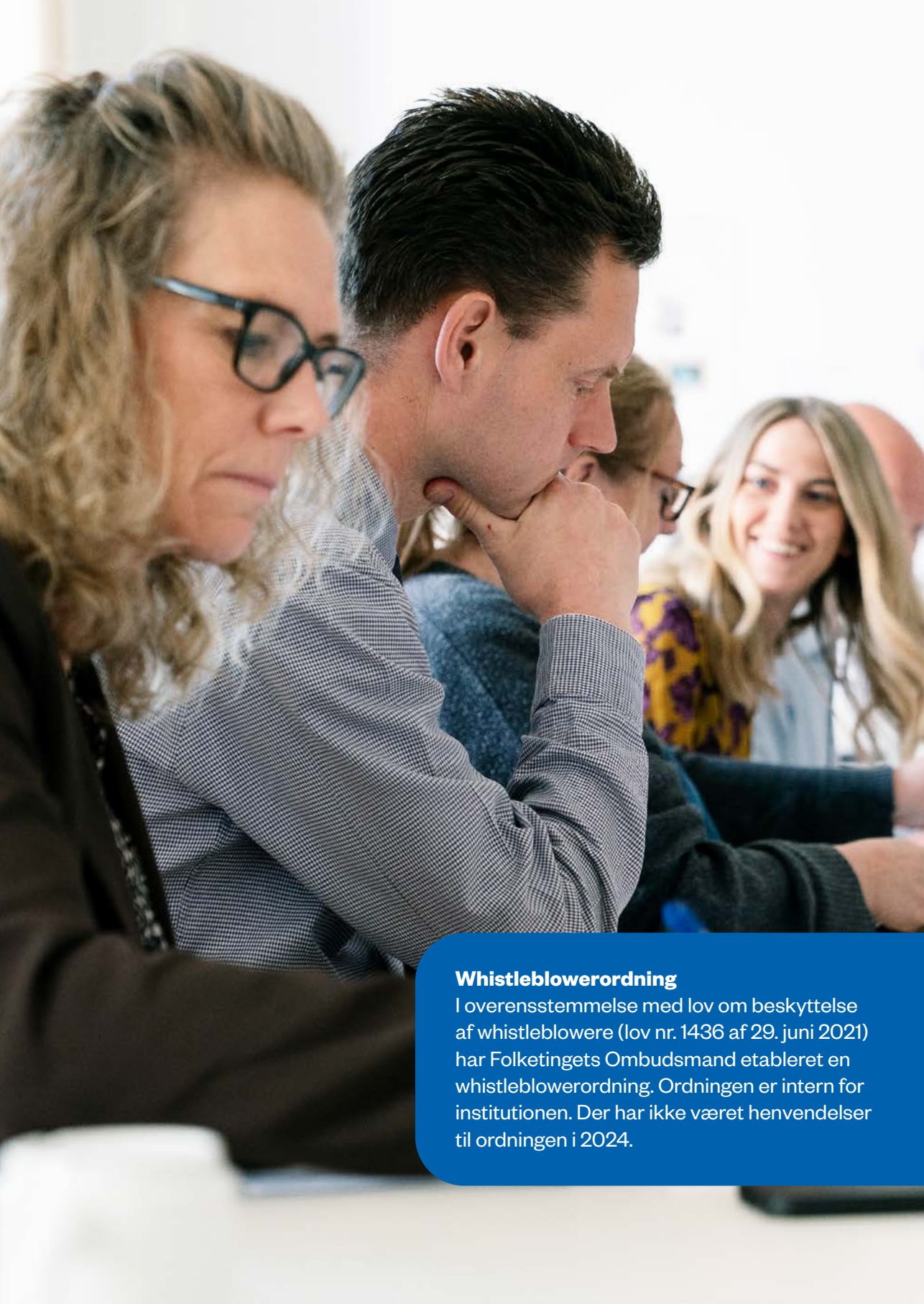
Serviceleder Jeanette Schultz
 Receptionist Elisabeth Olsen
 Driftsmedarbejder Flemming Wind Lystrup
 Driftsmedarbejder Niels Clemmensen
 Servicemedarbejder Amalie Herløv Nielsen
 Servicemedarbejder Annitta Lundahl
 Servicemedarbejder Charlotte Jørgensen
 Servicemedarbejder Ghenet Teklemicael Tesfaslasie
 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 Rosa Marie Haslund Meyer



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 2024.

