



# Ombudsmanden for Inatsisartut Beretning for 2019

## Ombudsmanden for Inatsisartut

Noorlernut 53

Postboks 1606

3900 Nuuk

Tlf. +299 32 78 10

Fax +299 32 16 87

post@ombudsmand.gl

www.ombudsmand.gl

### I beretningen omtales:

Inatsisartutlov nr. 7 af 1. juni 2017 om Ombudsmanden for Inatsisartut som ombudsmandsloven.

Landstingslov nr. 8 af 13. juni 1994 om sagsbehandling i den offentlige forvaltning med senere ændringer som sagsbehandlingsloven.

Landstingslov nr. 9 af 13. juni 1994 om offentlighed i forvaltningen med senere ændringer som offentlighedsloven.

Inatsisartutlov nr. 1 af 21. november 2013 om magtanvendelse inden for det sociale område med senere ændringer som magtanvendelsesloven.

Inatsisartutlov nr. 13 af 12. juni 2019 om støtte til personer med handicap som handicaploven.

Beretningen kan hentes i PDF-version på ombudsmandens hjemmeside:  
[www.ombudsmand.gl](http://www.ombudsmand.gl)

Oplag: 300 stk.

Grafisk design: iCICERO, grafisk produktion Nuuk

Tryk: Johnsen Graphic Solutions A/S

Fotos: Franz Amdi Hansen (forsiden og side 3, 6, 9 og 52)

Maliina Lyberth (side 22, 31 og 48)

Kamilla Jensen (side 21 og 42)

Anja Rindom Bøndergaard (side 32)

Henrik Bach (side 10, 40, 51 og 54)

ISSN: 2245-1382

## TIL INATSISARTUT

Idet jeg henviser til § 10, stk. 1, i ombudsmandsloven afgiver jeg hermed min beretning for 2019.

Nuuk, april 2020

Vera Leth  
Vera Leth



# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1</b>	<b>ÅRET DER GIK</b> .....	7
<b>2</b>	<b>ARTIKLER</b> .....	11
	2.1 Det er ikke nok at bringe en afgørelse i avisen – borgerne skal have direkte besked .....	11
	2.2 Underretning kan styrke tilliden til myndighederne .....	15
<b>3</b>	<b>OFFENTLIGGJORTE SAGER</b> .....	23
	3.1 Geografisk afgrænsning af omladningstilladelser skyldtes ikke usaglig forskelsbehandling. Afgrænsningen var ikke tilstrækkeligt begrundet (2019-1) .....	23
	3.2 Urimeligt lang sagsbehandlingstid før afslag på hjemgivelse af et anbragt barn (2019-2) .....	24
	3.3 Gennemgang af seks sager fra Qaasuitsup Kommunia om anbringelse af børn uden for hjemmet med samtykke (2019-3) .....	25
	3.4 Kommune underrettede ikke i tilstrækkelig grad om forløbet af sag om førtidspension (2019-4) .....	26
	3.5 Oversendelse af klage til Departementet for Finanser gav ombudsmanden anledning til at foreslå Formandens Departement at tydeliggøre myndighedsstrukturen (2019-5) .....	27
	3.6 Ændring af offentlig hjælp var en afgørelse, der skulle meddeles direkte til parten (2019-6) .....	28
	3.7 Opfølgning på sager omtalt i tidligere beretninger .....	30

<b>4</b>	<b>ANDRE SAGER</b> .....	33
	4.1 Klage over køb og salg af fast ejendom faldt udenfor kerneområdet for ombudsmandens virksomhed .....	33
	4.2 Afslag på opsættende virkning kunne påklages .....	34
	4.3 En særligt hastende sag .....	34
	4.4 Ombudsmandens behandling af sager om afskedigelse .....	35
	4.5 Når myndigheden ikke har haft lejlighed til at tage stilling til sagen .....	36
	4.6 Undersøgelse af en kommunes optagelse af en beboer på aktivitets- og plejecenter.....	37
	4.7 Ombudsmanden oversendte klager over Økonomi- og Personalestyrelsen til Departementet for Finanser.....	38
	4.8 Sagsbehandlingstiden i Det Grønlandske Pressenævn .....	39
	4.9 Klage over hunde måtte gerne sendes til hundenes ejer .....	39
<b>5</b>	<b>MEDDELELSER EFTER OMBUDSMANDSLOVENS § 11</b> .....	41
<b>6</b>	<b>INSPEKTIONER</b> .....	43
<b>7</b>	<b>BESØG OG REJSER</b> .....	49
<b>8</b>	<b>PERSONALE</b> .....	53
<b>9</b>	<b>STATISTIK</b> .....	55



# 1

## ÅRET DER GIK

*Af ombudsmand Vera Leth*

### **2019 var et travlt år**

2019 var et meget travlt år med rekord mange klager.

Embedet oprettede 193 nye klagesager i 2019. Til sammenligning blev der oprettet 126 i 2018 og 108 i 2017.

Der er nok flere grunde til den kraftige stigning i antallet af nye klager. I hele december 2018 blev der f.eks. vist en video på KNR om, hvordan borgerne klager til ombudsmanden. Allerede i samme måned steg antallet af henvendelser – og denne udvikling fortsatte i 2019.

Hertil kommer, at jeg i januar 2019 begyndte at sende pressemeddelelser ud, når der blev offentliggjort en ny sag på [www.ombudsmand.gl](http://www.ombudsmand.gl). Det førte til, at medierne i 2019 omtalte en række af de sager, som har været behandlet af embedet.

På baggrund af den markante stigning i antallet af henvendelser bevilgede Formandskabet for Inatsisartut embedet yderligere en juridisk medarbejder. Jeg har tiltro til, at dette sikrer, at sagsbehandlingstiden ved embedet ikke bliver for lang – også selvom, at der er flere borgere, der klager.

### **Ombudsmanden og kommunerne**

Langt de fleste, der klager, klager over en kommune. Det skyldes nok først og fremmest, at kommunerne træffer afgørelser i rigtigt mange sager, der har betydning for borgerne.

Hver måned modtager jeg således henvendelser fra borgere, som kommunerne har givet afslag på ansøgninger af forskellig karakter. Det er i disse sager ikke ualmindeligt, at borgerne oplyser, at de ikke har fået en skriftlig afgørelse. Det gælder også i tilfælde, hvor borgerne oplyser, at de udtrykkeligt har bedt kommunerne om at få dette.

På den baggrund skrev jeg i 2019 til hver enkelt borgmester og redegjorde overordnet for reglerne om skriftlighed, begrundelser, lovhenvvisninger og klagevejledning. Og jeg bad borgmestrene om at tage en samtale med deres respektive direktioner og indskærpe reglerne om skriftlighed.

Ved mit årlige møde med Lovudvalget for Inatsisartut orienterede jeg om min henvendelse til borgmestrene.

Jeg orienterede også Lovudvalget om, at embedet anvender virkeligt mange ressourcer på at få udleveret materiale eller besvaret spørgsmål af kommunerne.

Kommunernes udtalelser i konkrete sager er en meget væsentlig del af mit arbejdsgrundlag som ombudsmand. Det er derfor et stort problem, når kommunerne ikke besvarer de spørgsmål, som jeg stiller i sagerne. Tilsvarende er det et stort problem, når kommunernes udtalelser i de enkelte sager ikke er fyldestgørende eller direkte uforståelige, og jeg derfor må vende tilbage med nye spørgsmål til de enkelte sager. Det gør ofte min sagsbehandlingstid helt unødigt lang.

I mine udtalelser har jeg tidligere i vidt omfang anonymiseret navnene på de kommuner, der var blevet klaget over. I 2019 ændrede jeg denne praksis, og jeg har som udgangspunkt offentliggjort navnene på de kommuner, som jeg har fundet grundlag for at kritisere. Jeg vil dog fortsat undlade at oplyse navnet på en kommune, hvis jeg vurderer, at en offentliggørelse af denne oplysning vil kunne kompromittere klagers anonymitet.

I 2019 har jeg offentliggjort flere sager, hvor jeg har udtalt kritik af en navngiven kommune.

Avannaata Kommunua modtog således alvorlig kritik for at have brugt alt for langt tid på at tage stilling til, om et barn, der var anbragt udenfor hjemmet, kunne blive hjemgivet. I en anden sag kritiserede jeg Kommuneqarfik Sermersooq for at have nedsat en borgers underholdshjælp uden at have meddelt borgeren en afgørelse herom. I en tredje sag fandt jeg det meget beklageligt, at Kommune Kujalleq ikke i tilstrækkelig grad underrettede en borger om forløbet af en førtidspensionssag, der trak ud.

Det kan man læse meget mere om over de følgende sider.

God læselyst.







## 2.1 Det er ikke nok at bringe en afgørelse i avisen – borgerne skal have direkte besked

*Af chefkonsulent Franz Amdi Hansen*

Myndighederne skal meddele afgørelser direkte til borgerne. Dét princip handler en af ombudsmandens udtalelser fra 2019 om. Sagen er offentliggjort som 2019-6, og er omtalt i afsnit 3.6 i denne beretning.

I sagen havde Kommuneqarfik Sermersooq nedsat en borgers offentlige hjælp. Under behandlingen af sagen henviste kommunen til, at nedsættelsen havde været omtalt i Nuuk Ugeavis længe før, at den nedsatte ydelse blev udbetalt til borgeren.

I sin udtalelse om sagen konkluderede ombudsmanden, at borgeren hverken mundtligt eller skriftligt var blevet meddelt en afgørelse om nedsættelsen. Fordi afgørelsen ikke var blevet meddelt borgeren, var det ikke i overensstemmelse med gældende ret, at kommunen havde nedsat ydelsen.

Men hvad er en afgørelse, og hvad betyder det, at den skal meddeles? Det kan du læse mere om i denne artikel.

### **Afgørelser fastsætter, hvad der er eller skal være ret**

Hver dag træffer medarbejderne i forvaltningen massevis af beslutninger. En del af disse beslutninger – men ikke alle – er afgørelser.

Afgørelsesbegrebet er defineret i bemærkningerne til § 2 i sagsbehandlingsloven. Her står, at der "med udtrykket "truffet afgørelse" sigtes til udfærdigelse af retsakter, d.v.s. udtalelser, der går ud på at fastsætte, hvad der er eller skal være ret i et foreliggende tilfælde."

Afgørelser afgrænses normalt i forhold til faktisk forvaltningsvirksomhed (f.eks. undervisning og børnepasning) og procesledende beslutninger (f.eks. en beslutning om at sætte en sag i bero).

En forvaltningsretlig afgørelse vil almindeligvis blive truffet på offentligretligt grundlag. Det vil sige, at aftaler og kontrakter, der indgås på privatretligt grundlag (f.eks. når en myndighed underskriver en kontrakt om leje af en bygning), ikke er afgørelser i sagsbehandlingslovens forstand.

Men derudover kan afgørelser handle om mange forskellige emner. Der bliver f.eks. truffet en afgørelse, når en kommune beslutter, at et barn skal anbringes udenfor hjem-

met, eller at en borger kan få aktindsigt i et dokument. Også beslutninger om at tildele offentlig hjælp – eller at ændre på størrelsen af en allerede tildelt hjælp – er afgørelser.

Det betyder ikke noget, om den myndighed, der træffer en afgørelse, selv bruger begrebet ”afgørelse”. Beslutninger, afslag og dispensationer kan også være afgørelser.

### **Afgørelser skal meddeles direkte**

Det er ikke nok, at en myndighed træffer en afgørelse. Myndigheden skal også give borgeren besked om afgørelsen. Det følger af en såkaldt retsgrundsætning, at afgørelser kun kan få virkning efter deres indhold, hvis den myndighed, der har truffet afgørelsen, giver direkte og individuel besked til afgørelsens adressat og andre parter i sagen.

Hvis en afgørelse ikke er meddelt korrekt, er der tale om en væsentlig retlig mangel, og afgørelsen er ugyldig.

Det kan man bl.a. se af en dom fra 1934. Den 1. september 1932 – efter lønudbetaling – forlod en overassistent ved Københavns Belysningsvæsen sit arbejde for at tage med toget klokken 14:20 til Hamborg. Han gav ikke sine overordnede besked om afrejsen og udeblev fra sit arbejde. Halvanden måned senere besluttede Københavns Magistrat, at overassistenten skulle betragtes som bortgået fra tjenesten. Denne beslutning blev dog først meddelt overassistenten efter yderligere nogle dages forløb. Domstolene kom efterfølgende frem til, at magistratens beslutning kunne ligestilles med en afskedigelse. Men afskedigelsen havde først virkning fra det tidspunkt, hvor den var blevet meddelt overassistenten.

### **Hvordan skal afgørelser meddeles?**

Hverken sagsbehandlingsloven eller lovgivningen i øvrigt indeholder en generel bestemmelse om, hvordan afgørelser skal meddeles. Afgørelser kan derfor som udgangspunkt meddeles mundtligt (f.eks. ved at myndigheden ringer til borgeren) eller skriftligt (f.eks. ved at myndigheden sender borgeren et brev om afgørelsen).

Det følger dog af god forvaltningsskik, at en mundtligt meddelt afgørelse, der er byrdefuld for adressaten, bør bekræftes skriftligt, og at særligt indgribende afgørelser efter omstændighederne bør meddeles skriftligt. Herudover følger det også af god forvaltningsskik, at skriftlige ansøgninger som udgangspunkt bør besvares skriftligt.

Men også mundtligt meddelte afgørelser skal dokumenteres skriftligt. Der gælder således en retsgrundsætning om, at myndighederne skal tage notat om alle væsentlige ekspeditioner i bl.a. afgørelsessager. Det betyder, at myndigheden skal skrive notat om afgørelser, der meddeles mundtligt.

### **Hvornår er en afgørelse meddelt?**

En afgørelse er som udgangspunkt meddelt, når den er kommet frem til adressaten. Derimod er det ikke et krav, at meddelelsen er kommet til adressatens kundskab.

Det betyder, at det er uden betydning, om den borger, der har modtaget et brev med en afgørelse fra en myndighed i sin postkasse, rent faktisk har åbnet, læst og forstået brevet.

### **Tilfældigt kendskab er uden betydning**

Hvad sker der, hvis en afgørelse ikke bliver meddelt korrekt? Praksis viser, at det er uden betydning for adressaten. Det gælder også, selvom adressaten er blevet bekendt med afgørelsens indhold på en anden måde. Det betyder, at en afgørelse kun kan få virkning efter sit indhold, hvis den er meddelt korrekt.

I 1989 tog Højesteret stilling til en sag, der netop handlede om en afgørelse, der ikke var blevet meddelt korrekt, men hvor afgørelsens adressat alligevel var blevet bekendt med afgørelsens indhold. Kort fortalt handler dommen om, at en ejendom var blevet pålagt såkaldt tilbudspligt efter indstilling fra Allerød Kommune. Ejendommen skulle derfor tilbydes til kommunen i forbindelse med et salg.

Ejeren af ejendommen var ad omveje blevet bekendt med tilbudspligten, men solgte alligevel ejendommen uden at tilbyde den til kommunen først. Først herefter gav kommunen ejeren af ejendommen meddelelse om tilbudspligten på den måde, der var foreskrevet i loven.

I dommen udtalte Højesterets flertal bl.a., at det fulgte af "almindelige forvaltningsretlige principper", at pålægget om tilbudspligt kun kunne kræves opfyldt, hvis pålægget var meddelt på den måde, der var fastsat ved lov. Det tilfældige kendskab, som ejeren af ejendommen havde til tilbudspligten, var således uden betydning for kommunens mulighed for at kræve ejendommen tilbudt i forbindelse med salg.

### **Hvorfor skal afgørelser meddeles?**

Det kan måske synes unødigt formalistisk, at alle afgørelser skal meddeles individuelt. Man kan hævde, at myndighederne ville kunne spare både tid, penge og konvolutter, hvis de ikke skulle meddele afgørelser direkte. Ville det ikke være meget bedre, hvis myndighederne kunne nøjes med at give en samlet besked, der nåede ud til en masse mennesker?

Ikke nødvendigvis. Udover det rent juridiske er der meget, der taler for, at en sådan fremgangsmåde ville være problematisk. For hvis myndighederne ikke skulle meddele afgørelser direkte, ville de borgere, der ønskede at være sikre på, at de ikke gik glip af en afgørelse, selv skulle holde sig ajour. Borgerne ville være tvunget til hele tiden at holde øje med opslagstavler, aviser og andre steder, hvor myndighederne kunne tænkes at give besked om nyligt truffne afgørelser.

Der ville formentlig være en del borgere, der slet ikke opdagede, at der var en myndighed, der havde truffet en afgørelse, der berørte dem. Hvis en borger var gået glip af en afgørelse, ville borgeren miste muligheden for at indrette sig efter afgørelsens indhold. F.eks. ville en modtager af offentlig hjælp, der ikke havde modtaget oplysning

ger om hjælpens størrelse, ikke kunne afstemme sit forbrug herefter. Var hjælpen ud-målt forkert, ville borgeren heller ikke kunne klage over en afgørelse, som borgeren ikke kendte.

Hertil kommer, at bl.a. reglerne om tavshedspligt også sætter en grænse for, hvilke oplysninger myndighederne kan offentliggøre.

Heldigvis er der en simpel løsning på denne problemstilling. Myndighederne skal bare sørge for at give borgerne direkte besked om en afgørelse.

### **Forslag til yderligere læsning**

Sagsbehandlingsloven og bemærkningerne hertil kan læses på [www.lovgivning.gl](http://www.lovgivning.gl).

I udtalelsen fra ombudsmanden om nedsættelse af en borgers offentlige hjælp (2019-6) kan man læse mere om reglerne om meddelelse af afgørelser. I en anden udtalelse fra ombudsmanden (2018-4) kan man læse mere om, hvornår afgørelser skal meddeles skriftligt. Begge udtalelser indeholder en række henvisninger til juridisk litteratur og praksis fra Ombudsmanden for Inatsisartut og Folketingets Ombudsmand. Udtalelser fra Ombudsmanden for Inatsisartut er tilgængelige på [www.ombudsmand.gl](http://www.ombudsmand.gl).

I Ugeskrift for Retsvæsen kan man læse både dommen om overassistenten, der tog til Hamborg (U.1934.271 H), og dommen om tilbudspligten (U.1989.442 H).

Folketingets Ombudsmand har også forholdt sig til meddelelse af afgørelser i en række udtalelser. Se f.eks. FOB 1983.251, FOB 1994.265, FOB 2000.320, FOB 2005.434, FOB 2006.414, FOB 2009 20-4, FOB 2011 18-1, FOB 2016-33. Udtalelserne kan læses på [www.ombudsmanden.dk](http://www.ombudsmanden.dk).

## 2.2 Underretning kan styrke tilliden til myndighederne

*Af fuldmægtig Anja Rindom Bøndergaard*

Hvert år modtager ombudsmanden mange klager fra borgere, der er utilfredse med, at en myndighed bruger for lang tid på at behandle en sag. I flere af disse sager har myndigheden ikke underrettet borgeren om, hvad der sker i sagen.

Måske ville borgerne ikke have klaget, hvis myndigheden løbende havde orienteret dem om forløbet af deres sag? Det er i hvert fald ikke altid, at myndighederne får underrettet i tilstrækkelig grad.

I sagen 2019-4 fandt ombudsmanden det meget beklageligt, at Kommune Kujalleq ikke i tilstrækkelig grad havde underrettet en borger om status på borgerens sag om førtidspension i løbet af de 3,5 år, som det tog at behandle sagen. Kommunen besvarede to rykkerskrivelser fra borgeren, men tog derudover ikke selv initiativ til at underrette borgeren om sagens forløb. Sagen er omtalt i afsnit 3.4 i denne beretning.

I denne artikel kan du læse mere om reglerne om underretning. Det er bl.a. beskrevet, hvilke krav der er til underretning, i hvilke situationer en myndighed bør underrette borgeren, og hvad en underretning bør indeholde.

### **Introduktion til retsgrundlaget**

Hverken sagsbehandlingsloven eller anden lovgivning indeholder generelle regler for, hvornår myndighederne skal underrette borgerne om forløbet af en sag.

På visse sagsområder er der dog lovfæstede regler om, at myndighederne skal kvittere for modtagelsen af visse oplysninger eller på anden måde underrette om sagen.

F.eks. fremgår det af handicaploven, at kommunerne skal kvittere skriftligt for modtagelsen af visse underretninger fra borgerne. I aktindsigtssager er myndighedernes pligt til at underrette også lovfæstet. En myndighed skal således give underretning, hvis den ikke kan træffe afgørelse i en aktindsigtssag inden 10 dage. I underretningen skal myndigheden angive, hvorfor der ikke er truffet afgørelse i sagen, og hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge.

## Eksempler på lovbestemte regler om kvitteringer og underretninger

### *Handicaploven*

§ 32. Enhver borger har pligt til at underrette kommunalbestyrelsen, hvis borgeren får kendskab til, at en person med handicap lever under forhold, der bringer dennes trivsel, sundhed eller udvikling i fare.

Stk. 2. Kommunalbestyrelsen skal inden 1 uge efter modtagelsen af en underretning sende en skriftlig kvittering til borgeren om, at underretningen er modtaget.

Loven indeholder i § 33, stk. 2, en tilsvarende regel for så vidt angår de underretninger, som visse offentligt ansatte kan være forpligtede til at indgive.

### *Sagsbehandlingsloven*

§ 16. Afgørelsen af, om og i hvilken form en begæring om aktindsigt skal imødekommes, træffes af den myndighed, der i øvrigt har afgørelsen af den pågældende sag.

Stk. 2. Myndigheden afgør snarest, om en begæring kan imødekommes. Er begæringen ikke imødekommet eller afslået inden 10 dage efter, at begæringen er modtaget af myndigheden, skal denne underrette parten om grunden hertil samt om, hvornår afgørelsen kan forventes at foreligge.

Offentlighedsloven indeholder en tilsvarende bestemmelse.

Udgangspunktet er dog, at myndighedernes underretning af borgerne følger af god forvaltningsskik. Det kan man bl.a. læse mere om i vejledningen til sagsbehandlingsloven fra Grønlands Hjemmestyres Lovkontor.

## Vejledning til sagsbehandlingsloven

Af Grønlands Hjemmestyres Lovkontors vejledning til sagsbehandlingsloven, udgivet december 1994, fremgår følgende:

**205.** Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

**206.** Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.

**207.** Rykkerskrivelser fra den, der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge."



## Hvorfor underretning

Det grundlæggende formål med underretning er at give borgeren oplysninger om sagens status. Ofte har borgeren ikke uden myndighedens underretning mulighed for at få kendskab til f.eks. den forventede sagsbehandlingstid eller til, hvorfor sagen trækker ud.

Myndigheden har derfor en opgave i – på eget initiativ – at underrette borgeren om sagen. Det kan have økonomiske og personlige konsekvenser at gå i uvished om en sag. Underretninger kan derfor have stor betydning for tilfredsheden med og tilliden til, at myndigheden behandler sagen ordenligt.

### Underretning ved nedprioritering af sag

*Ombudsmandens beretning for 1998:*

”Såfremt kommunen fandt det rimeligt specielt at nedprioritere A’s arealansøgning, fordi kommunen havde forstået, at bådeskuret først skulle opføres i sommeren 1998, mener jeg, at kommunen skulle have underrettet A herom i overensstemmelse med ovennævnte pkt. 206 [i vejledningen til sagsbehandlingsloven]. Jeg finder kommunens unkladelse heraf beklagelig.”

Det skal bemærkes, at kravet om underretning ikke kan erstattes af generelle oplysninger om f.eks. sagsbehandlingstid på myndighedens hjemmeside. Underretningen skal ske direkte til borgeren.

## Automatiseret underretning

Efterhånden sender mange myndigheder automatisk en kvittering, når en borger sender en e-mail eller digital ansøgning til myndigheden. Denne kvittering, som bliver sendt til borgerne med det samme, indeholder ofte en bekræftelse på myndighedens modtagelse samt oplysninger til borgeren om den forventede sagsbehandlingstid.

Denne automatisering kan være med til at understøtte, at myndigheden får underrettet borgeren i tilstrækkelig grad.

Hvis en myndighed ikke udsender automatiserede kvitteringer, er det ikke et krav, at myndigheden samme dag skal kvittere for modtagelsen. Men myndigheden skal underrette borgeren, hvis der ikke kan træffes afgørelse inden for kortere tid.

## Hvad skal underretningen indeholde

I underretningen skal myndighederne normalt oplyse borgeren om, hvorfor sagen trækker ud, og hvornår der kan forventes en afgørelse.

Myndigheden behøver ikke angive en præcis dato for, hvornår en afgørelse kan forventes. Det følger imidlertid af god forvaltningsskik, at myndigheden bør udstikke en

tidsmæssig ramme. At *"sagen forventes færdigbehandlet i marts måned 2020"* er som udgangspunkt en tilstrækkelig præcis tidsmæssig ramme for, hvornår sagen kan forventes færdigbehandlet. Den udmeldte sagsbehandlingstid skal selvfølgelig være realistisk.

Myndighederne skal endvidere være opmærksomme på, om modtageren af underretningen kan forstå det sprog, som myndigheden skriver på. Det følger af § 7 a i sagsbehandlingsloven, at borgerne kan vælge, om de vil betjenes på grønlandsk eller dansk. Som udgangspunkt skal myndigheden svare tilbage på det sprog, som borgeren har henvendt sig på. Der er dog ikke noget i vejen for, at en underretning er forfattet på både grønlandsk og dansk.

### Sagsbehandlingslovens regler om sprog

Det fremgår af sagsbehandlingslovens § 7 a, at den "der er part i en sag, kan tilkendegive at vedkommende ønsker at blive betjent på grønlandsk eller dansk. En sådan tilkendegivelse er bindende for myndigheden."

I en udtalelse fra 2002 udtalte ombudsmanden bl.a. følgende om denne bestemmelse:

"Bestemmelsen og dens forarbejder giver dog efter min opfattelse ikke grundlag for den fortolkning, at en myndighed er frit stillet med hensyn til valg af sprog, hvis en borger ved sin henvendelse til myndigheden ikke klart tilkendegiver, hvilket sprog han ønsker at blive betjent på. Der vil i tilfælde af usikkerhed herom være en pligt for myndigheden til at foretage et konkret skøn over hvilket sprog, der skal anvendes i det foreliggende tilfælde, eventuelt ved at spørge borgeren om dette."

### Hvornår skal der ske underretning

Vejledningen til sagsbehandlingsloven nævner ikke alle de tilfælde, hvor en myndighed bør underrette om sagen. Øvrige tilfælde kan bl.a. udledes af praksis fra ombudsmanden.

Hvis en myndighed allerede har oplyst borgeren om en forventet sagsbehandlingstid, skal myndigheden f.eks. underrette borgeren igen, hvis det viser sig, at sagen ikke kan færdigbehandles inden for den forventede tid. Denne underretning skal senest ske inden udløbet af den frist, som myndigheden tidligere har meldt ud. Dette er blandt andet omtalt i ombudsmandens udtalelse 2019-4.

Ombudsmanden bemærkede endvidere i 2019-4, at det som udgangspunkt er bedst stemmende med god forvaltningsskik, hvis en myndighed giver underretning til borgeren hver 3. måned. Denne kvartalsmæssige underretning bør fortsætte så længe myndigheden ikke har oplyst borgeren om en forventet sagsbehandlingstid.

Af udtalelsen fremgår det også, at det under visse omstændigheder kan være tilstrækkeligt at underrette borgeren med et større månedligt interval. Det gør sig f.eks. gældende, hvis den myndighed, der behandler sagen, med tilstrækkelig sikkerhed ved, at sagsbehandlingstiden vil være forholdsvis lang. I så fald kan 1-2 underretninger om året efter ombudsmandens opfattelse være tilstrækkelig. Underretningen bør i så fald som udgangspunkt være ledsaget af en mere fyldestgørende forklaring om årsagerne til den lange sagsbehandlingstid.

Et yderligere tilfælde, hvor der bør ske underretning, er anført af ombudsmanden i en udtalelse fra 2005. Heraf fremgår det, at myndighederne også er forpligtet til at give underretning, når "sagsbehandlingen bliver mere langvarig, end det ud fra partens synspunkt med rimelighed kan forventes."

### **Underretning når sagen trækker mere ud end det med rimelighed kan forventes**

Ombudsmandens beretning fra 2005:

"Herefter har myndigheden ikke blot pligt til at underrette parten i tilfælde, hvor sagen trækker længere ud end myndigheden i den konkrete sag (eventuelt som svar på en rykker) har givet udtryk for over for parten, men også i tilfælde, hvor sagsbehandlingen bliver mere langvarig, end det ud fra partens synspunkt med rimelighed kan forventes. Myndigheden må således vurdere, hvor lang tid parten med rimelighed kan forvente, at der i almindelighed vil medgå til behandlingen af en sag af den omhandlede art, og når dette tidsrum er forløbet underrette parten om, at behandlingen af sagen trækker ud, og så vidt muligt om, hvornår sagen kan forventes afsluttet."

### **Sammenfatning**

Som udgangspunkt bør en myndighed overveje at underrette en borger når:

1. Der ikke kan træffes afgørelse inden for kortere tid efter sagens modtagelse.
2. Sagen trækker ud på grund af særlige omstændigheder.
3. Sagen tager længere tid at behandle, end myndigheden tidligere har oplyst.
4. Sagen trækker mere ud end hvad borgeren med rimelighed kan forvente.
5. Borgeren sender en rykkerskrivelse, som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden.
6. Det - afhængigt af sagens karakter - er 3, 6 eller 12 måneder siden sidste underretning.
7. Der af lovgivningen fremgår en særlig pligt til at kvittere eller underrette.

### **Forslag til yderligere læsning**

Sagsbehandlingsloven, handicaploven og offentlighedsloven kan læses på [www.lovgivning.gl](http://www.lovgivning.gl).

I 2019-4 kan man finde henvisninger til juridisk litteratur om underretning og praksis herom fra Ombudsmanden for Inatsisartut og Folketingets Ombudsmand.

Ombudsmandens udtalelse fra 2002 om sagsbehandlingslovens regler om sprog er optrykt i ombudsmandens beretning fra 2002, s. 43 ff. (i den danske version) og s. 52 ff. (i den grønlandske version).

Ombudsmandens udtalelse fra 2005 om sager, "hvor sagsbehandlingen bliver mere langvarig end det ud fra partens synspunkt med rimelighed kan forventes" er optrykt i ombudsmandens beretning for 2005, s. 241 ff. (i den danske version), og s. 304 ff. (i den grønlandske version). Citatet kan læses på s. 250 (i den danske version) og s. 315 f. (i den grønlandske version). Tilsvarende synspunkter kan ses i den sag, der er optrykt i Folketingets Ombudsmands beretning for 2001, s. 807 ff., særligt s. 863.

Ombudsmandens udtalelse fra 1998 om den nedprioriterede arealansøgning kan læses i ombudsmandens beretning for 1998, s. 79 ff. (i den danske version) og s. 98 ff. (i den grønlandske version).

Både 2019-4 og ombudsmandens beretninger kan læses på [www.ombudsmand.gl](http://www.ombudsmand.gl).



*I april rejste et inspektionshold fra ombudsmanden til Narsaq for at besøge alderdomshjemmet Luuvikasik.*



## OFFENTLIGGJORTE SAGER

Hvert år offentliggør ombudsmanden en række sager, som ombudsmanden har behandlet. Nedenfor følger en gennemgang af årets offentliggjorte sager, som kan læses i deres helhed på [www.ombudsmand.gl](http://www.ombudsmand.gl).

### 3.1 Geografisk afgrænsning af omladningstilladelser skyldtes ikke usaglig forskelsbehandling. Afgrænsningen var ikke tilstrækkeligt begrundet (2019-1)

En fiskerivirksomhed skrev i en klage til ombudsmanden, at tre af virksomhedens datterselskaber i 2016 havde ansøgt Departementet for Fiskeri, Fangst og Landbrug om en såkaldt omladningstilladelse. På denne baggrund havde hvert selskab i løbet af foråret og sommeren 2016 modtaget flere omladningstilladelser.

Hver tilladelse var afgrænset til et geografisk område. Fiskerivirksomheden klagede over den geografiske afgrænsning af tre af disse omladningstilladelser, hvor afgrænsningen – modsat de øvrige tilladelser, som selskaberne havde modtaget – var angivet med koordinater. Fiskerivirksomheden anså dette for at være et udtryk for usaglig forskelsbehandling, idet virksomheden var bekendt med, at en konkurrerende fiskerivirksomhed havde modtaget en omladningstilladelse, der ikke var afgrænset på tilsvarende måde.

Herudover klagede fiskerivirksomheden bl.a. over, at disse tre omladningstilladelser ikke indeholdt en tilstrækkelig begrundelse, ligesom de ikke indeholdt en klagevejledning.

Ombudsmanden fandt ikke grundlag for at kritisere Departementet for Fiskeri, Fangst og Landbrugs geografiske afgrænsning af de tre omladningstilladelser. Ombudsmanden havde heller ikke grund til at antage, at afgrænsningen skyldtes usaglig forskelsbehandling.

Ombudsmanden kunne endvidere ikke kritisere, at disse omladningstilladelser ikke var ledsaget af en klagevejledning.

Under sagens behandling ved ombudsmanden oplyste departementet, at departementets sagsbehandling ikke havde været i overensstemmelse med reglerne om begrundelse. Departementet ville sørge for at rette op på dette fremadrettet.

Ombudsmanden var enig med departementet i, at der var begået fejl. Det var således ombudsmandens opfattelse, at de ansøgende virksomheder ikke fik fuldt ud medhold, da Departementet for Fiskeri, Fangst og Landbrug traf afgørelse i de tre sager. Omladningstilladelserne omfattede enten et væsentligt mindre eller et helt andet geografisk område, end der var blevet ansøgt om. Efter ombudsmandens opfattelse var det derfor meget beklageligt, at departementet ikke begrundede den geografiske afgrænsning af omladningstilladelserne.

Dermed opfyldte disse omladningstilladelser ikke den begrundelsespligt, der følger af § 22, jf. § 24 i sagsbehandlingsloven.

Ombudsmanden bemærkede i den forbindelse, at Departementet for Fiskeri, Fangst og Landbrugs manglende efterlevelse af reglerne om begrundelse kan have været medvirkende til, at fiskerivirksomheden fejlagtigt fik det indtryk, at departementet havde udsat virksomheden for usaglig forskelsbehandling.

(Udtalelse af 22. marts 2019, j.nr. 2016-819-0002)

### 3.2 Urimeligt lang sagsbehandlingstid før afslag på hjemgivelse af et anbragt barn (2019-2)

Qaasuitsup Kommunia traf i april 2012 afgørelse om, at et barn skulle anbringes uden for hjemmet på en døgninstitution efter reglerne om anbringelse med samtykke. Barnets forælder anmodede i 2013 kommunen om hjemgivelse af barnet. I 2017 klagede forælderen til ombudsmanden over kommunens sagsbehandlingstid.

Avannaata Kommunia – der overtog sagen efter delingen af Qaasuitsup Kommunia den 1. januar 2018 – traf i december 2018 afgørelse om ikke at hjemgive barnet. Dette skete kort inden barnet fyldte 18 år.

Avannaata Kommunia oplyste under ombudsmandens behandling af sagen, at kommunen anså sagsbehandlingstiden for at være utilfredsstillende. Dette var ombudsmanden meget enig med Avannaata Kommunia i.

Efter ombudsmandens opfattelse var der tale om en urimeligt lang og yderst kritisabel sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden lagde bl.a. vægt på, at der gik mere end 5 år, fra forælderen havde anmodet om hjemgivelse, til Avannaata Kommunia traf afgørelse i sagen.

Ombudsmanden lagde endvidere vægt på, at sager, der omhandler forældres mulighed



for at bo sammen med deres børn, bør behandles med særlig hurtighed. Ombudsmanden lagde derudover til grund, at sagsbehandlingstiden var blevet væsentligt forlænget, fordi sagen i hvert fald to gange var blevet glemt.

Ombudsmanden gav samtidig udtryk for den opfattelse, at kommuner i sager, hvor en forældremyndighedsindehaver anmoder om at få et frivilligt anbragt barn hjemgivet, bør tage stilling til anmodningen indenfor uger eller højst få måneder.

Ombudsmanden påpegede, at den lange sagsbehandlingstid bl.a. betød, at forælderen havde været afskåret fra at klage over anbringelsen til Det Sociale Ankenævn, hvilket efter ombudsmandens opfattelse var en afgørende svækkelse af forælders retssikkerhed.

Ombudsmanden stillede under sagens behandling af flere omgange en række spørgsmål til Qaasuitsup Kommunia og Avannaata Kommunia. Ombudsmanden bemærkede i den forbindelse, at Avannaata Kommunias besvarelser af disse spørgsmål var klart utilstrækkelige.

Da der efter ombudsmandens opfattelse var begået fejl og forsømmelser af større betydning i sagen, underrettede ombudsmanden Lovudvalget i Inatsisartut og kommunalbestyrelsen i Avannaata Kommunia herom i henhold til § 23 i ombudsmandsloven.

(Udtalelse af 29. juli 2019, j.nr. 2017-104-0055)

### 3.3 Gennemgang af seks sager fra Qaasuitsup Kommunia om anbringelse af børn uden for hjemmet med samtykke (2019-3)

Ombudsmanden iværksatte i 2015 en generel undersøgelse af den daværende Qaasuitsup Kommunias behandling af sager om anbringelse af børn uden for hjemmet.

Undersøgelsen blev iværksat i medfør af ombudsmandslovens § 15, stk. 2, hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager. Undersøgelsen var således ikke foranlediget af en konkret klage.

Til brug for undersøgelsen blev der stikprøvevis udvalgt 10 sager, hvor anbringelsen var gennemført med samtykke fra forældrene. Den 1. januar 2018 blev Qaasuitsup Kommunia opdelt i Avannaata Kommunia og Kommune Qeqertalik. Der blev herefter udvalgt seks sager, hvor børnene på tidspunktet for anbringelsen boede i byer eller bygder, som i dag er en del af en af disse kommuner.

Ved gennemgangen fandt ombudsmanden det positivt, at der lå samtykkeerklæringer og handleplaner i alle seks sager. Ombudsmanden konstaterede dog samtidigt, at Qaasuitsup Kommunia havde begået kritisable sagsbehandlingsfejl i fem af de seks sager.

Dette fandt ombudsmanden bekymrende.

Kommunen, der overtog sagerne efter delingen af Qaasuitsup Kommunia, beklagede i et svar til ombudsmanden, at Qaasuitsup Kommunia havde begået fejl i sagsbehandlingen af sagerne. Kommunen oplyste endvidere, at den har igangsat en række tiltag for at forbedre sagsbehandlingen, løfte kvaliteten og mindske fejl i sagsbehandlingen.

Dette tog ombudsmanden til efterretning.

(Rapport af 2. september 2019; grønlandsk version af rapporten berigtiget den 16. september 2019; j.nr. 2016-909-0007)

### 3.4 Kommune underrettede ikke i tilstrækkelig grad om forløbet af sag om førtidspension (2019-4)

En borger ansøgte Kommune Kujalleq om førtidspension. Kommunen behandlede sagen fra maj 2014 til november 2017. I denne periode besvarede kommunen rykkere fra borgeren i januar 2016 og i januar 2017. Kommunen underrettede ikke herudover borgeren om sagens forløb.

Borgeren klagede til ombudsmanden. Under sagens behandling ved ombudsmanden redegjorde kommunen for, at borgeren i fornødent omfang var blevet underrettet om sagens forløb. Kommunen henviste bl.a. til, at borgeren ikke skriftligt havde rykket kommunen for svar i sagen.

Ombudsmanden var ikke enig i, at underretningen havde været tilstrækkelig.

Efter ombudsmandens opfattelse skulle kommunen således på eget initiativ have orienteret borgeren om, hvorfor sagen ikke var færdigbehandlet, samt, om muligt, den forventede sagsbehandlingstid, da det stod klart, at kommunen ikke kunne træffe afgørelse inden for kortere tid.

Kommunen underrettede dog først borgeren om sagens forløb, da der var gået over 1,5 år fra borgerens ansøgning. Efter ombudsmandens opfattelse, skulle kommunen have underrettet borgeren på et langt tidligere tidspunkt.

Hertil kom, at kommunen i januar 2017 havde oplyst borgeren om, at sagen ville blive behandlet i februar 2017. Men borgeren modtog først en afgørelse i november 2017.

Ombudsmanden fandt derfor, at kommunen burde have underrettet borgeren om, at den sagsbehandlingstid, som borgeren var blevet stillet i udsigt, havde vist sig ikke at være retvisende.

Ombudsmanden henviste ydermere til, at kommunen på eget initiativ løbende burde have underrettet borgeren om, hvorfor sagen trak ud.

Ombudsmanden bemærkede i den forbindelse, at det i visse sager vil være bedst stemmende med god forvaltningsskik, hvis en myndighed giver underretning omkring hver 3. måned.

Herudover bemærkede ombudsmanden dog også, at det under visse omstændigheder kan være tilstrækkeligt at underrette 1-2 gange om året. F.eks. hvis den myndighed, der behandler sagen, med tilstrækkelig sikkerhed ved, at sagsbehandlingstiden vil være forholdsvis lang. Ombudsmanden tilføjede, at underretningen i så fald som udgangspunkt bør være ledsaget af en mere fyldestgørende forklaring om årsagerne til den lange sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden konkluderede på den baggrund, at kommunen ikke i tilstrækkelig grad havde underrettet borgeren om sagens forløb. Ombudsmanden anså dette for at være meget beklageligt.

Efter at have afgivet udtalelsen afsluttede ombudsmanden sin behandling af sagen.

(Udtalelse af 14. november 2019, j.nr. 2017-109-0005)

### 3.5 Oversendelse af klage til Departementet for Finanser gav ombudsmanden anledning til at foreslå Formandens Departement at tydeliggøre myndighedsstrukturen (2019-5)

Økonomi- og Personalestyrelsen afskedigede en medarbejder i Styrelsen for Sundhed og Forebyggelse. Medarbejderen klagede efterfølgende til ombudsmanden over afskedigelsen.

På baggrund af klagen spurgte ombudsmanden Departementet for Finanser, om Økonomi- og Personalestyrelsens afgørelse efter departementets opfattelse kunne påklages til departementet.

Departementet for Finanser svarede bl.a. ombudsmanden, at Økonomi- og Personalestyrelsen var en selvstændig administrativ myndighed, og at afgørelsen kunne påklages til departementet.

Ombudsmanden oversendte klagen til Departementet for Finanser. Ombudsmanden henviste bl.a. til, at konflikter mellem forvaltningen og borgerne bør søges løst parterne imellem, før ombudsmanden inddrages i sagen.

Ombudsmanden tog i den forbindelse ikke stilling til, om Økonomi- og Personalestyrelsen, som anført af Departementet for Finanser, var en selvstændig administrativ myndighed.

Efter ombudsmandens umiddelbare opfattelse talte § 3, stk. 1, 1. pkt., i selvstyrets bekendtgørelse om forretningsorden for Naalakkersuisut – hvorefter Naalakkersuisut bistås af en administration, der organiseres som en enhedsforvaltning – for at anse Departementet for Finanser og Økonomi- og Personalestyrelsen for at være dele af den samme myndighed. Omvendt talte udformningen af et myndighedsstrukturdiagram, som Naalakkersuisut havde offentliggjort, efter ombudsmandens umiddelbare opfattelse for, at der var tale om to forskellige selvstændige myndigheder.

På den baggrund orienterede ombudsmanden Formandens Departement om sagen. Ombudsmanden foreslog Formandens Departement at tydeliggøre myndighedsstrukturen.

Ombudsmanden afsluttede sin behandling af klagen over Økonomi- og Personalestyrelsen, men bad Formandens Departement oplyse, hvad ombudsmandens forslag måtte give anledning til. Ved årets udgang havde ombudsmanden ikke hørt fra Formandens Departement.

(Udtalelse af 15. november 2019, j.nr. 2019-323-0077)

### 3.6 Ændring af offentlig hjælp var en afgørelse, der skulle meddeles direkte til parten (2019-6)

Kommuneqarfik Sermersooq nedsatte den 1. januar 2015 de vejledende takster for, hvor meget kommunens borgere kunne få udbetalt i underholdshjælp. Den generelle nedsættelse af de vejledende takster blev omtalt i Nuuk Ugeavis.

En borger, der havde modtaget underholdshjælp i hele 2014, fik på den baggrund udbetalt et nedsat beløb i underholdshjælp den 12. januar 2015. Borgeren klagede til ombudsmanden over nedsættelsen og over ikke at være blevet orienteret om nedsættelsen.

Ombudsmanden oversendte klagen til Det Sociale Ankenævn, der i maj 2017 opretholdt kommunens afgørelse om nedsættelsen.

Herefter iværksatte ombudsmanden en egen driftundersøgelse af den måde, som borgeren var blevet orienteret om nedsættelsen på.

På baggrund af undersøgelsen var det ombudsmandens opfattelse, at nedsættelsen af borgerens underholdshjælp med virkning fra januar 2015 var en afgørelse i sagsbehandlingslovens forstand. Afgørelsen skulle meddeles direkte til borgeren for at få virkning efter sit indhold. Ombudsmanden lagde til grund, at kommunen hverken mundtligt eller skriftligt havde meddelt borgeren en afgørelse om nedsættelsen.

Ombudsmanden forstod det dog sådan, at kommunen ved behandlingen af sagen havde lagt vægt på, at borgeren var blevet orienteret om nedsættelsen på anden vis; bl.a. ved omtalen i Nuuk Ugeavis, og idet borgeren modtog en udbetaling af det nedsatte underholdshjælpsbeløb.

Både omtalen i Nuuk Ugeavis og udbetalingen af det nedsatte beløb var dog efter ombudsmandens opfattelse uden betydning for vurderingen af, om borgeren var blevet meddelt en afgørelse om nedsættelsen.

For di borgeren ikke var blevet meddelt en afgørelse om nedsættelsen, anså ombudsmanden det for at være i strid med gældende ret, at borgerens underholdshjælp var blevet nedsat.

Ombudsmanden konkluderede, at Kommuneqarfik Sermersooqs og Det Sociale Ankenævns håndtering af sagen havde været særdeles kritisabel.

Det Sociale Ankenævn oplyste i november 2019 ombudsmanden om, at ankenævnet ville genoptage behandlingen af sagen på baggrund af en foreløbig udtalelse fra ombudsmanden.

I sin endelige udtalelse om sagen skrev ombudsmanden derfor, at ombudsmanden ville afvente den nye afgørelse fra ankenævnet.

I Det Sociale Ankenævns nye afgørelse, hjemviste nævnet sagen til fornyet behandling ved Kommuneqarfik Sermersooq. Ankenævnet henviste bl.a. til, at borgeren ikke var blevet meddelt en afgørelse om nedsættelsen.

Ombudsmanden bad på den baggrund Kommuneqarfik Sermersooq om at blive orienteret om, hvad der videre sker i sagen. Ved årets udgang havde ombudsmanden ikke hørt fra kommunen.

(Udtalelse af 3. december 2019, j.nr. 2019-909-0014)

### 3.7 Opfølgning på sager omtalt i tidligere beretninger

**2018-2** Ombudsmanden konkluderede bl.a. i denne sag, at en kommune ikke havde overholdt partshøringsreglerne, da den meddelte en viceskoleinspektør en advarsel. Under sagens behandling skiftede viceskoleinspektøren stilling fra viceskoleinspektør til lærer på samme skole, og kommunen gjorde gældende overfor ombudsmanden, at kommunen derfor var afskåret fra at genoptage sagen. Ombudsmanden delte ikke kommunens opfattelse og henstillede, at kommunen genoptog sagen.

Kommunen svarede ombudsmanden ved brev af 19. september 2019, at det var kommunens opfattelse, at advarslen ikke havde gyldighed, efter viceskoleinspektøren var fratrådt sin stilling. Kommunen havde dog valgt at genoptage sagen og tilbagekalde advarslen.

Herefter afsluttede ombudsmanden sin behandling af sagen.

**2018-3** I denne sag fandt ombudsmanden det uacceptabelt og særdeles kritisabelt, at en kommune havde brugt mere end 3 år på at tage stilling til, om et barn med handicap kunne få en støtteperson. Ombudsmanden bad derfor kommunen overveje, hvordan en så lang sagsbehandlingstid kunne undgås fremadrettet.

Ved e-mail af 8. september 2019 svarede kommunen ombudsmanden, at kommunen beklagede sagsbehandlingstiden meget, og at kommunen på baggrund af bl.a. denne sag var i gang med at iværksætte en række initiativer. Kommunen ville f.eks. afholde kurser for kommunens sagsbehandlere.

På den baggrund afsluttede ombudsmanden sin behandling af sagen.







Ombudsmanden behandler hvert år en lang række sager, som ikke bliver offentliggjort på embedets hjemmeside. I dette afsnit omtales en række ikke offentliggjorte sager, som ombudsmanden har behandlet i 2019.

## 4.1 Klage over køb og salg af fast ejendom faldt udenfor kerneområdet for ombudsmandens virksomhed

Ombudsmandens virksomhed omfatter bl.a. alle dele af den offentlige forvaltning under Grønlands Selvstyre og kommunerne. Ombudsmanden undersøger, om myndigheder eller personer, der er omfattet af ombudsmandens virksomhed, handler i strid med gældende ret eller på anden måde gør sig skyldige i fejl eller forsømmelse ved udførelsen af deres opgaver i forhold til borgerne.

I visse tilfælde vil ombudsmanden dog vælge at afvise en klage, selvom der klages over en myndighed, der er omfattet af ombudsmandens kompetence. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis der klages over forhold, der falder udenfor kerneområdet for ombudsmandens virksomhed.

Ombudsmanden fører således først og fremmest kontrol med det offentliges myndighedsudøvelse i forhold til borgerne. Ombudsmanden undersøger derimod normalt kun myndigheders privatretlige dispositioner, hvis der er særlige forhold der gør sig gældende – eksempelvis hvis der rejses spørgsmål om inhabilitet.

Ombudsmanden modtog i 2019 en klage over den måde, som en myndighed havde håndteret en sag om køb og salg af en ejendom på. I klagen blev det bl.a. anført, at myndighedens ageren i sagen havde haft betydning for klagerens økonomi, og at værdien af den pågældende ejendom måtte anses for at være faldet på grund af myndighedens dispositioner.

Efter ombudsmandens opfattelse var der tale om en privatretlig tvist. Sagen faldt derfor uden for kerneområdet for ombudsmandens virksomhed.

Ombudsmanden afviste derfor klagen og henviste klagerne til at søge sagen løst ved domstolene.

(J. nr. 2019-529-0013)

## 4.2 Afslag på opsættende virkning kunne påklages

En borger klagede over, at Departementet for Natur og Miljø ikke havde tillagt en klage over departementets VVM-godkendelse af en ansøgning fra Kalaallit Airports A/S opsættende virkning.

Departementet for Natur og Miljø havde ikke vejledt borgeren om muligheden for at klage over afgørelsen om ikke at tillægge borgerens klage opsættende virkning. I sin henvendelse til ombudsmanden gik borgeren derfor ud fra, at der ikke kunne klages over departementets afgørelse.

Efter § 13 i ombudsmandsloven kan der ikke indgives en klage til ombudsmanden over forhold, som kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, før den øverste administrative myndighed har truffet afgørelse om forholdet. Før ombudsmanden begyndte at behandle klagen, måtte det derfor overvejes, om Klageudvalget vedrørende Miljøbeskyttelse kunne behandle spørgsmålet om, hvorvidt klagen kunne tillægges opsættende virkning.

Ombudsmanden ringede derfor til Departementet for Natur og Miljø for at henlede departementets opmærksomhed på, at det er almindeligt antaget i den juridiske litteratur, at en beslutning om, hvorvidt en klage skal have opsættende virkning, er en afgørelse, der efter omstændighederne vil kunne påklages til en eventuel klageinstans.

Departementet for Natur og Miljø skrev herefter til klageren, at spørgsmålet om at tillægge klagen opsættende virkning kunne påklages til Klageudvalget vedrørende Miljøbeskyttelse. Departementet oversendte også klagen til klageudvalget.

Ombudsmanden skrev derfor til klageren, at ombudsmanden ikke foretog sig mere i sagen.

(J.nr. 2019-220-0003)

## 4.3 En særligt hastende sag

I 2019 mødte en borger op hos ombudsmanden. Borgeren var alvorligt bekymret for sit barn og sin familie. Borgeren havde på den baggrund søgt en kommune om hjælp, ligesom borgeren også havde rettet henvendelse til Socialstyrelsen.

Almindeligvis undersøger ombudsmanden ikke en sag, før forvaltningen har haft lejlighed til at tage stilling til de forhold, der klages over. Det er ombudsmandens praksis, at konflikter mellem forvaltningen og borgerne bør søges løst parterne imellem, før ombudsmanden inddrages i sagen.

På baggrund af samtalen med borgeren havde ombudsmanden imidlertid en meget alvorlig og akut bekymring for familien, idet barnet flere gange havde forsøgt at begå selvmord. Ombudsmanden besluttede derfor ekstraordinært at afholde et hastemøde om sagen med en af kommunens fagchefer.

Ombudsmanden orienterede på mødet om sagen, som den var blevet forelagt af borgeren. Senere samme dag oplyste kommunen ombudsmanden om, at kommunen havde indkaldt borgeren og barnet til et møde.

Ombudsmanden bad kommunen om at få en opfølgende orientering, når kommunen havde haft møde med familien. Kommunen skrev efterfølgende til ombudsmanden og orienterede om, hvad der var blevet besluttet og iværksat.

Som opfølgning havde ombudsmanden en samtale med borgeren. Borgeren gav udtryk for, at familien var meget tilfreds med mødet med kommunen og den hjælp, som kommunen nu havde iværksat.

Ombudsmanden foretog på den baggrund ikke yderligere i anledning af borgerens henvendelse.

(J.nr. 2019-142-0030)

## 4.4 Ombudsmandens behandling af sager om afskedigelse

Ombudsmanden modtager hvert år klager fra borgere, der er blevet afskediget fra deres arbejde. Ofte har klageren været overenskomstansat, hvorved der er eller har været mulighed for en fagretlig behandling af afskedigelsen, f.eks. ved et såkaldt afskedigelsesnævn.

Ombudsmandens behandling af sådanne sager har været omtalt i flere tidligere beretninger. F.eks. i artiklen "Tilstrækkelig anledning til undersøgelse" af chefkonsulent Lasse Risager, der er optrykt i beretningen for 2016 under afsnit 3.3. I denne artikel beskrives ombudsmandens praksis således:

"Flere kollektive overenskomster indeholder således regler om, at den faglige organisation under visse omstændigheder kan kræve, at der nedsættes et afskedigelsesnævn, når en medarbejder er blevet afskediget. Nævnet skal tage stilling til, om afskedigelsen var rimeligt begrundet i medarbejderens eller arbejdsgiverens forhold, og kan normalt afhøre parter og vidner under behandlingen af sagen.

Hvis der er eller har været adgang til at indbringe en sag for et afskedigelsesnævn, vil ombudsmanden ud fra ressourcemæssige betragtninger som udgangspunkt ikke undersøge sagen nærmere."

Også i 2019 har ombudsmanden behandlet flere sager om afskedigelse.

I en af disse sager afviste ombudsmanden at behandle en klage over uberettiget afskedigelse med netop den begrundelse, at afskedigelsen i kraft af klagerens medlemskab af en faglig organisation kunne have været indbragt for et afskedigelsesnævn. Ombudsmanden anførte, at det var uden betydning, at den faglige organisation ikke havde ønsket at indbringe sagen for et afskedigelsesnævn.

I en anden sag klagede en borger, der var blevet afskediget fra en stilling i en kommune. Borgeren var ikke medlem af en fagforening. Derfor indhentede ombudsmanden sagens akter. Efter en gennemgang af akterne indstillede ombudsmanden sin behandling af sagen. Ombudsmanden henviste bl.a. til, at borgeren og kommunen var uenige om hændelsesforløbet. Kommunen mente, at borgeren var udeblevet fra sit arbejde 29 gange. Efter borgerens opfattelse var der dog ikke kun tale om udeblivelser, men også om afholdelse af ferie. En afklaring af, hvad der konkret var sket, egnede sig efter ombudsmandens opfattelse ikke til en ombudsmandsundersøgelse, der som altovervejende hovedregel foregår på skriftligt grundlag.

(J.nr. 2019-319-0037 og 2019-323-0075)

## 4.5 Når myndigheden ikke har haft lejlighed til at tage stilling til sagen

Før en borger klager til ombudsmanden skal borgeren have brugt en eventuel mulighed for at klage til en overordnet myndighed, og denne myndighed skal være færdig med at behandle sagen. Dette fremgår af § 13 i ombudsmandsloven. Bestemmelsen er ifølge forarbejderne til ombudsmandsloven udtryk for det principielle synspunkt, at konflikter mellem forvaltningen og borgerne bør søges løst parterne imellem, før ombudsmanden, som eksternt kontrolorgan, inddrages i sagen.

Efter praksis tager ombudsmanden normalt heller ikke stilling til sager, som myndigheden ikke selv har haft lejlighed til at tage stilling til.

Denne praksis betyder, at ombudsmanden normalt – i stedet for at indlede en undersøgelse – vil sende sagen videre til den indklagede myndighed, således at myndigheden får lejlighed til at tage stilling til de forhold, som borgeren har klaget til ombudsmanden over. Ombudsmanden vil samtidig orientere borgeren om, at denne har mulighed for at henvende sig til ombudsmanden igen, når der er kommet svar fra myndigheden.

I 2019 modtog ombudsmanden en klage fra en borger, der var utilfreds med en kommunes svar på borgerens klage til kommunen. Borgeren skrev bl.a. til ombudsmanden,

at der i svaret fra kommunen ikke blev henvist til relevant lovgivning eller andet, som borgeren kunne forholde sig til. Ombudsmanden sendte sagen til kommunen, således at kommunen fik lejlighed til at tage stilling til sagen.

I en anden sag klagede en borger bl.a. over, at en kommune havde oplyst, at borgeren ikke kunne få støtte til reparation af sin ødelagte jolle. En medarbejder ved ombudsmanden ringede til den indklagede kommune, der oplyste, at kommunen ikke havde modtaget en ansøgning fra borgeren om støtte til reparation af jollen. Ombudsmanden sendte derfor sagen til kommunen, således at kommunen fik lejlighed til at tage stilling til sagen.

(J. nr. 2019-229-0002 og 2019-861-0006)

## 4.6 Undersøgelse af en kommunes optagelse af en beboer på aktivitets- og plejecenter

Et inspektionshold fra ombudsmanden gennemførte i 2017 en inspektion af et kommunalt aktivitets- og plejecenter. Inspektionsholdet blev i den forbindelse oplyst om, at en beboer var blevet optaget på institutionen uden at have givet samtykke hertil.

Efter inspektionen oplyste den daværende leder af institutionen endvidere, at beboeren hverken havde givet samtykke til at blive optaget på institutionen eller udtrykkeligt modsat sig dette.

Ombudsmanden iværksatte på den baggrund en egen driftsag og anmodede kommunen om en udtalelse og sagens akter.

Efter at have modtaget og gennemgået sagens akter konstaterede ombudsmanden, at beboeren bl.a. havde underskrevet en ansøgning om at blive optaget på institutionen.

Ombudsmanden afsluttede derfor undersøgelsen.

(J. nr. 2017-907-0021)

## 4.7 Ombudsmanden oversendte klager over Økonomi- og Personalestyrelsen til Departementet for Finanser

En medarbejder i Styrelsen for Sundhed og Forebyggelse klagede i 2019 til ombudsmanden over en afgørelse om afskedigelse truffet af Økonomi- og Personalestyrelsen. Ombudsmanden spurgte på grund af uklarhed i Selvstyrets myndighedsstruktur Departementet for Finanser, om afgørelsen kunne påklages til departementet. Departementet svarede ombudsmanden, at afgørelsen fra Økonomi- og Personalestyrelsen kunne påklages til departementet. Sagen er omtalt i afsnit 3.5 i denne beretning som 2019-5.

Ombudsmanden modtog efterfølgende to lignende klager over ansættelsesretlige afgørelser truffet af Økonomi- og Personalestyrelsen.

I den ene sag havde Økonomi- og Personalestyrelsen tildelt en medarbejder i Departementet for Boliger og Infrastruktur en skriftlig advarsel. I den anden sag havde styrelsen bortvist en medarbejder, der var ansat i sundhedsvæsenet.

Det fremgik af begge afgørelser, at de ikke kunne påklages til en anden administrativ myndighed. På baggrund af Departementet for Finansers svar til ombudsmanden i den tidligere oversendte sag (2019-5) var det ombudsmandens umiddelbare forståelse, at departementet ikke delte styrelsens opfattelse.

Ombudsmanden fandt, at Departementet for Finanser også i disse sager burde have lejlighed til at tage stilling til, om Økonomi- og Personalestyrelsens afgørelser kunne påklages til departementet – og ombudsmanden oversendte derfor de to klager til departementet.

Ombudsmanden henviste i den forbindelse til, at konflikter mellem forvaltningen og borgerne bør søges løst parterne imellem, før ombudsmanden inddrages i sagen, og at ombudsmanden efter praksis som udgangspunkt vil stoppe en undersøgelse af en klage, hvis en myndighed er indstillet på at genoptage en sag, eller hvis en myndighed ikke har haft lejlighed til at tage stilling til en klage.

Ombudsmanden afsluttede herefter sin behandling af sagerne, idet ombudsmanden bad Departementet for Finanser oplyse, hvis departementet besluttede ikke at behandle klagerne.

(J.nr. 2019-321-0012 og 2019-324-0020)

## 4.8 Sagsbehandlingstiden i Det Grønlandske Pressenævn

I 2019 klagede en advokat på vegne af en borger til ombudsmanden over Det Grønlandske Pressenævns sagsbehandlingstid. Borgeren havde i 2017 klaget til Det Grønlandske Pressenævn, men havde i 2019 endnu ikke modtaget en afgørelse fra nævnet.

Ombudsmanden bad derfor Det Grønlandske Pressenævn om at sende alle sagens akter og en udtalelse.

Det Grønlandske Pressenævn skrev bl.a. i udtalelsen til ombudsmanden, at nævnet havde sendt borgerens klage i høring hos modparten, og at nævnet var gået i gang med at indkalde de nævnsmedlemmer, der skulle tage stilling til sagen. I udtalelsen beklagede nævnet endvidere "den helt urimeligt lange sagsbehandlingstid".

Ombudsmanden valgte på den baggrund at afslutte sin undersøgelse af sagen.

(J.nr. 2019-329-0010)

## 4.9 Klage over hunde måtte gerne sendes til hundenes ejer

En borger klagede til ombudsmanden over en kommunes håndtering af borgerens klage over et hundehold.

Borgeren anførte bl.a. i klagen til ombudsmanden, at kommunen uredigeret havde videresendt klagen til modparten, der ejede hundene. Borgeren mente, at dette var i strid med reglerne om tavshedspligt.

Kommunen havde videresendt klagen over hundeholdet som led i partshøringen af hundenes ejer.

Ombudsmanden fandt ikke, at videresendelsen af klagen til ejeren af hundene udgjorde et brud på reglerne om tavshedspligt.

Ombudsmanden foretog herefter ikke yderligere i sagen.

(J.nr. 2019-504-0021)





## MEDDELELSER EFTER OMBUDSMANDSLOVENS § 11

Af ombudsmand Vera Leth

Efter § 11 i ombudsmandsloven skal jeg give Inatsisartut og Naalakkersuisut meddelelse, hvis jeg bliver opmærksom på mangler ved gældende love vedtaget af Inatsisartut, gældende landstingslove, landstingsforordninger eller administrative bestemmelser. Tilsvarende skal jeg give kommunalbestyrelsen meddelelse med hensyn til mangler ved kommunale bestemmelser.

Efter denne bestemmelse gav jeg den 22. august 2019 følgende meddelelse til Lovudvalget i Inatsisartut og Naalakkersuisut. Jeg meddelte Lovudvalget i Inatsisartut og Naalakkersuisut om en uoverensstemmelse mellem den grønlandske og danske version af § 36, stk. 5, i magtanvendelsesloven.

Den grønlandske version af magtanvendelseslovens § 36, stk. 5, lyder således:

"Imm. 2 naapertorlugu kommunalbestyrelsip aalajangiinera lsumaginninnermi Naammagittaalliuuteqartarfimmut naammagittaalliuutigineqarsinnaavoq. Kommunalbestyrelsip aalajangenera angajoqqaatut oqartussaasumit [min understregning] kredsrettip ivertitaanit, tak. § 42, imm. 4, isumaqatigineqanngip-pat, pineqartup imm. 2 naapertorlugu najugaqarfissatut neqeroorummumt aalajangersimasumut tigutinnissaa nuunnissaaluunniit aalajangiiffigeqqullugu kommunalbestyrelsip llaqtariinnermut Naalakkersuisumut inassutigissavaa."

Den danske version af magtanvendelseslovens § 36, stk. 5, lyder således:

"Kommunalbestyrelsens afgørelse efter stk. 2 vil kunne påklages til Det Sociale Ankenævn. Kan kommunalbestyrelsens indstilling ikke tiltrædes af den værge [min understregning], kredsretten har beskikket, jf. § 42, stk. 4 indstiller kommunalbestyrelsen til Naalakkersuisoq for Familie at træffe afgørelse om optagelse eller flytning til et bestemt botilbud efter stk. 2."

Jeg tilkendegav i min meddelelse, at "angajoqqaatut oqartussaasoq" betyder "forældremyndighedsindehaver" og ikke "værge", og at "værge" i resten af lovtæksten er oversat korrekt som "nakkutilliisoq".

Jeg oplyste samtidig, at jeg med meddelelsen ikke havde taget stilling til oversættelsen af den resterende del af magtanvendelsesloven.

*I maj rejste et inspektionshold fra ombudsmanden til Maniitsoq for at besøge handicapinstitutionen Najugaqarfik Elisibannuaq og alderdomshjemmet Angerlarsimaffik Neriusaaq.*



### Generelt om inspektioner

Formålet med ombudsmandens inspektioner er at undersøge, om de enkelte institutioner tager sig godt af beboerne og overholder de regler, der gælder for den enkelte institution. Under inspektionerne kigges der også på lokaler, og inspektionsholdet taler med både ledelse, medarbejdere, beboere og pårørende til beboere.

Almindeligvis bliver institutionerne varslet skriftligt i god tid forud for en inspektion, men ombudsmanden kan også gennemføre uanmeldte inspektioner.

Inspektionerne gennemføres af et inspektionshold fra ombudsmanden. Ombudsmanden inviterer Børnerettighedsinstitutionen MIO og Handicaptalsmandsinstitutionen Tilioq til at deltage i de inspektioner, hvor ombudsmanden skønner det relevant.

Efter inspektionen udarbejdes der en rapport. Heri beskrives hvilke problemstillinger inspektionsholdet blev opmærksom på under besøgene. Endvidere fremgår ombudsmandens anbefalinger til den enkelte institution af inspektionsrapporten.

Derudover kan en inspektion give anledning til, at ombudsmanden henvender sig til selvstyrets myndigheder eller til kommunalbestyrelsen i den kommune, hvor institutionen ligger.

### Oversigt over inspektioner i 2019

Nedenfor følger en oversigt over årets inspektioner, efterfulgt af en kort omtale af hver inspektion. Inspektionsrapporterne kan læses i deres helhed på [www.ombudsmand.gl](http://www.ombudsmand.gl).

Dato	Institution	Institutionstype	Tilioq eller MIO deltog	Antal samtaler med beboere	Antal samtaler med medarbejdere	Antal samtaler med pårørende
27. og 28. februar 2019	Børnehjemmet Tupaanaq i Nuuk	Kommunal døgninstitution for børn og unge	MIO	4	5	3
24. og 25. april 2019	Alderdomshjemmet Luuvikasik i Narsaq	Alderdomshjem		5	12	1
20. og 21. maj 2019	Najugaqarfik Elisibanuqaq i Maniitsoq	Handicapinstitution	Tilioq	9	12	2
22. og 23. maj 2019	Angerlarsimaffik Neriusaaq i Maniitsoq	Alderdomshjem		9	10	0

### **Børnehjemmet Tupaarnaq i Nuuk**

Den 27. og 28. februar 2019 gennemførte et inspektionshold fra ombudsmanden en varslet inspektion af den kommunale døgninstitution Børnehjemmet Tupaarnaq i Nuuk.

Ombudsmanden fik et særdeles positivt indtryk af Tupaarnaq som en institution, hvor ledelsen havde fokus på at skabe trygge og hjemlige rammer for beboerne og på at undgå magtanvendelse i videst mulig udstrækning.

Både beboerne, medarbejderne og de pårørende talte varmt om institutionen. Medarbejderne, som inspektionsholdet talte med, virkede omsorgsfulde, samvittighedsfulde og loyale.

Ombudsmanden henstillede, at Tupaarnaq i overensstemmelse med magtanvendelsesloven sikrede, at beboere og forældremyndighedsindehavere orienteres om reglerne i magtanvendelsesloven, herunder om klageadgang til kommunalbestyrelsen og Det Sociale Ankenævn.

Ombudsmanden anså herefter sagen om inspektionen af Tupaarnaq for afsluttet.

### **Alderdomshjemmet Luuvikasik i Narsaq**

Den 24. og 25. april 2019 gennemførte et inspektionshold fra ombudsmanden en varslet inspektion af den kommunale institution Alderdomshjemmet Luuvikasik i Narsaq.

Ombudsmanden fik på baggrund af inspektionen et overordnet indtryk af, at både ledelsen og medarbejderne på Luuvikasik var meget opmærksomme på at undgå fysisk magtanvendelse over for beboerne. De beboere, som inspektionsholdet talte med, var glade for at bo på institutionen.

Der var dog en række problematiske forhold på Luuvikasik, som gav ombudsmanden anledning til bemærkninger.

Under inspektionen forklarede Luuvikasiks ledelse bl.a., at institutionen i to perioder – i 2018 og igen i januar 2019 – havde manglet bleer til beboerne.

På den baggrund skrev ombudsmanden i rapporten, at hvis en ældreinstitution som Luuvikasik i perioder ikke kan tilbyde noget så basalt som bleer til beboerne, så er der tale om et alvorligt svigt og en uværdig behandling af beboerne.

Ombudsmanden henstillede derfor bl.a., at Luuvikasik sammen med forvaltningen i Kommune Kujalleq skulle tage skridt til at sikre, at dette ikke gentog sig.

Ombudsmanden fandt det endvidere bekymrende, at ledelsen og flere af medarbejderne forklarede under inspektionen, at personalesituationen på institutionen kunne medføre, at der sommetider var beboere, som ikke fik den hjælp til den basale pleje, som de

havde brug for. F. eks. kunne medarbejderne opleve at mangle tid til at hjælpe beboerne med toiletbesøg og bleskift.

I den foreløbige udgave af rapporten om inspektionen fremgik det, at ombudsmanden ville henstille, at Luuvikasik skulle tage skridt til at sikre, at der løbende var et forsvarligt antal medarbejdere på arbejde.

I sine bemærkninger til den foreløbige udgave af rapporten skrev Kommune Kujalleq, at kommunen fandt det sandsynligt, at problemstillingen skyldtes ulovlige udeblivelser. Kommunen bemærkede i forbindelse hermed, at den havde ”vanskeligt ved at løse dette problem effektivt, idet kommunen ikke råder over muligheder, der tvinger de ansatte til at møde på arbejde”. Derfor skrev kommunen endvidere, at den havde ”vanskeligt ved at se, hvordan en henstilling om at sikre, at der løbende er et forsvarligt antal medarbejdere på arbejde, kan efterleves.”

Efter at have gennemgået Kommune Kujalleqs bemærkninger til den foreløbige udgave af rapporten var det fortsat ombudsmandens opfattelse, at institutionen burde iværksætte tiltag, der sikrede, at der var et forsvarligt antal medarbejdere på arbejde.

Men ombudsmanden måtte dog forstå det sådan, at det var Kommune Kujalleqs opfattelse, at kommunen ikke ville kunne efterleve en sådan henstilling. Dette fandt ombudsmanden særdeles bekymrende.

Kommune Kujalleqs opfattelse betød, at ombudsmanden måtte anse det for at være formålsløst at fremsætte en sådan henstilling. Derfor konkluderede ombudsmanden i rapporten om inspektionen, at der ikke var mere, som ombudsmanden kunne gøre i denne anledning.

Ombudsmanden valgte derfor at orientere Departementet for Sociale Anliggender og Justitsområdet om sagen, således at departementet fik lejlighed til at overveje, om der var grundlag for, at departementet foretog noget i sagen.

### **Najugaqarfik Elisibannguaq i Maniitsoq**

Den 20. og 21. maj 2019 gennemførte et inspektionshold fra ombudsmanden en varslet inspektion af selvstyrets handicapinstitution Elisibannguaq i Maniitsoq. Den 6. september 2019 blev et udkast til en rapport om inspektionen sendt til Elisibannguaq og Departementet for Sociale Anliggender og Justitsområdet.

Ombudsmanden havde ikke modtaget bemærkninger til rapportudkastet ved udgangen af 2019. Den endelige udgave af rapporten vil derfor først foreligge i 2020.

### **Angerlarsimaffik Neriusaaq i Maniitsoq**

Den 22. og 23. maj 2019 gennemførte et inspektionshold fra ombudsmanden en varslet inspektion af det kommunale alderdomshjem Angerlarsimaffik Neriusaaq i Maniitsoq.

Ombudsmanden fik det overordnede indtryk, at Neriusaaq tilbyder trygge rammer for beboerne. Ombudsmanden fik endvidere indtryk af, at både ledelsen og medarbejderne varetager deres opgaver på en dedikeret og samvittighedsfuld måde, ligesom de er opmærksomme på at undgå at anvende fysisk magt over for beboerne.

En række forhold gav dog anledning til bemærkninger fra ombudsmanden.

Ombudsmanden konkluderede bl.a., at alderdomshjemmet i flere tilfælde ikke havde overholdt reglerne i magtanvendelsesloven.

Alderdomshjemmet havde bl.a. i en række tilfælde jævnlige anvendt fysisk magt i form af fastholdelse af demente beboere i forbindelse med badning, tøjskift og bleskift, uden at der forelå en forudgående tilladelse fra kommunalbestyrelsen. Episoderne var desuden ikke blevet indberettet i overensstemmelse med magtanvendelsesloven.

Derudover var yderdørene på alle beboerværelserne på alderdomshjemmets demensafdeling forsynet med en såkaldt "særlig døråbner" i form af et dobbelt dørtryk, der skulle bruges ved døråbning. Dette havde kommunalbestyrelsen heller ikke givet tilladelse hertil.

Ombudsmanden udtalte i sin rapport fra inspektionen kritik af begge disse forhold.

Under inspektionen oplyste ledelsen for Neriusaaq, at medarbejderne ikke må ytre sig om institutionen på de sociale medier, og at Neriusaaq følger Qeqqata Kommunias politik på området.

Foreholdt denne oplysning, meddelte Qeqqata Kommunias ombudsmanden, at kommunen ikke kan indskrænke medarbejdernes ytringsfrihed, og at der ikke er et forbud mod ytringer på de sociale medier. Kommunen havde i 2015 udsendt en meddelelse til alle medarbejdere, hvori det blev tydeliggjort, at medarbejderne ikke må ytre sig om forhold, der er omfattet af deres tavshedspligt.

Ombudsmanden gik herefter ud fra, at det beroede på en misforståelse af kommunens meddelelse fra 2015, at ledelsen på Neriusaaq fejlagtigt havde fået den opfattelse, at medarbejderne ikke må ytre sig om institutionen på de sociale medier.

Ombudsmanden henstillede derfor, at Neriusaaq sikrede, at ledelsen og samtlige medarbejdere var bekendte med de overordnede principper for offentligt ansattes ytringsfrihed, herunder på de sociale medier.

### **Alderdomshjemmet i Qaanaaq (besøgt i 2018)**

Den 26. april 2018 gennemførte et inspektionshold fra ombudsmanden en varslet inspektion af den kommunale institution Alderdomshjemmet i Qaanaaq. Den 18. september 2018 blev et udkast til en rapport om inspektionen sendt til Alderdomshjemmet og Avannaata Kommunias ombudsmand.

Ombudsmanden modtog kommunens bemærkninger til rapportudkastet den 28. december 2018 og 2. januar 2019. Den 19. marts 2019 sendte ombudsmanden sin rapport om inspektionen til Alderdomshjemmet.

Det fremgår bl.a. af rapporten, at det var ombudsmandens overordnede indtryk, at Alderdomshjemmet tilbyder trygge rammer for beboerne. De fem beboere, som inspektionsholdet talte med, gav udtryk for, at de var glade for at bo på alderdomshjemmet.

Inspektionsholdet blev dog også oplyst om, at Alderdomshjemmet forud for marts 2018 ikke havde været opmærksomme på de gældende regler om magtanvendelse, der fremgår af magtanvendelsesloven, der trådte i kraft den 1. december 2013.

Inspektionsholdet fik ud fra samtalerne under inspektionen overordnet det indtryk, at både Alderdomshjemmets ledelse og medarbejdere er meget opmærksomme på i videst muligt omfang at undgå magtanvendelse overfor beboerne. Det var dog ombudsmandens opfattelse, at denne opmærksomhed ikke bundede i et tilfredsstillende kendskab til reglerne på området.

Ombudsmanden bemærkede, at den overordnede kontrol med magtanvendelsen på et alderdomshjem – fra kommunen, Naalakkersuisut og ombudsmanden – er afhængig af, at der foretages korrekt indberetning. Indberetningen af magtanvendelse er på denne måde med til at sikre Alderdomshjemmets beboeres retssikkerhed.

På baggrund af de oplysninger, som inspektionsholdet modtog, konkluderede ombudsmanden, at Alderdomshjemmet over en længere periode ikke havde været opmærksomme på reglerne i magtanvendelsesloven, og at der i et vist omfang var sket brud på disse regler overfor Alderdomshjemmets beboere.

Ombudsmanden fandt, at der herved var sket en afgørende svækkelse af beboernes retssikkerhed. Ombudsmanden betegnede dette som uacceptabelt og yderst kritisabelt.

Ombudsmanden orienterede derfor kommunalbestyrelsen i Avannaata Kommunua og Lovudvalget i Inatsisartut om forholdene under henvisning til ombudsmandslovens § 23 om "fejl eller forsømmelser af større betydning".

### Har du brug for vejledning?

Den 26. juni kommer tre forskellige myndigheder til Attu, med gode råd og vejledning. Du kan møde Ombudsmanden og Center for Arbejdsskader i Forsamlingshuset fra kl. 08 til kl. 12

### Ilitsersorneqarnissat pisariaqartippiuk?

Juni 26-ani pisortaqrartit assigiinngitsut pingasut Attu-mut tikissapput siunnersuiartorlutik ilitsersuiartorlutillu. Inatsisartut Ombudsmandia aamma Sulisilluni Ajoqusemerit pillugit Sullissivik Katersortarfimmiissapput nal. 08-miit 12-mut.

### INATSIARTUT OMBUDSMANDIAT OMBUDSMANDEN FOR INATSIARTUT



Inatsisartut Ombudsmandeqarfianni sulisoq naammagittaalliornissamut periarfissannik oqaluttuussisinnaasoq naapiguk.

Ombudsmandip Kalaallit Nunaanni Namminersorlutik Oqartussani kommuninilu pisorta-ni oqartussaasut pillugit naammagittaalliuutit suliarisinnaavai. Ombudsmandip Green-land Business A/S aamma INI A/S pillugit naammagittaalliuutit pisuni aalajangersima-suni aamma suliarisinnaavai. Ombudsmandilli soorlu eqqartuussiviit, politiit pinerluute-qarsimasunilluunniit isumaginnittoqarfik pillugit naammagittaalliuutit suliarisinnaangi-lai.

Pisut ukioq ataaseq sinnerlugu pisoqaassusillit naammagittaalliuutigineqarsinnaangillat, allamullu naammagittaalliornissamut periarfissaqarpat taakku siulliullugit atoqaarsima-sariaqarpat. Suliamik aalajangersimasumik oqaloqatiginnissuteqarusukkuit oqartussaasup allagaanik suliarlu pillugu uppernarsaatinik allanik nassataqarneq iluaqutaassaaq.

Kom og mød en medarbejder fra Ombudsmanden for Inatsisartut, som kan fortælle dig om dine klagemuligheder.

Ombudsmanden kan behandle klager over offentlige myndigheder under Grønlands Selvstyre og kommunerne. I visse tilfælde kan ombudsmanden også behandle klager over Greenland Business A/S g INI A/S. Ombudsmanden kan derimod ikke behandle klager over f.eks. domstolene, politiet eller kriminalforsorgen.

Forhold, som er mere end et år gamle, kan man ikke klage over, og man skal først have udnyttet eventuelle andre klagemuligheder. Hvis du har en konkret sag, du gerne vil tale om, er det en fordel at medbringe breve fra myndigheden og andre dokumenter om sagen.



## BESØG OG REJSER

*Af ombudsmand Vera Leth*

### **Inspektion af Børnehjemmet Tupaarnaq i Nuuk**

Mit embede gennemførte den 27. og 28. februar 2019 en varslet inspektion af Børnehjemmet Tupaarnaq i Nuuk.

### **Inspektion af Alderdomshjemmet Luuvikasik i Narsaq**

Mit embede gennemførte den 24. og 25. april 2019 en varslet inspektion af alderdomshjemmet Luuvikasik i Narsaq.

### **Informationskampagne i Narsaq**

Den 25. april 2019 kunne borgerne i Narsaq tale med medarbejdere fra mit embede. 5 borgere henvendte sig.

### **Møde med Selvstyrets retschef**

Retschef Kim Blokbo holdt den 8. maj 2019 et orienteringsmøde med Selvstyrets nytiltrådte retschef.

### **Inspektion af Najugaqarfik Elisibannguaq i Maniitsoq**

Mit embede gennemførte den 20. og 21. maj 2019 en varslet inspektion af handicapinstitutionen Najugaqarfik Elisibannguaq i Maniitsoq.

### **Undervisning af studerende på Ilisimatusarfik**

Den 21. maj 2019 underviste en af mine medarbejdere et hold studerende på socialrådgiveruddannelsen på Ilisimatusarfik i ombudsmandens funktioner og opgaver.

### **Inspektion af Angerlarsimaffik Neriusaaq i Maniitsoq**

Mit embede gennemførte den 22. og 23. maj 2019 en varslet inspektion af alderdomshjemmet Angerlarsimaffik Neriusaaq i Maniitsoq.

### **Informationskampagne i Maniitsoq**

Den 24. maj 2019 kunne borgerne i Maniitsoq tale med medarbejdere fra mit embede. 11 borgere henvendte sig.

### **Vestnordisk ombudsmandsmøde på Færøerne**

Den 25. til 27. juni 2019 deltog jeg i Vestnordisk ombudsmandsmøde på Færøerne med deltagelse af de færøske, danske, islandske og norske ombudsmænd.

### **Informationskampagne fra Nuuk til Diskobugten**

En af mine medarbejdere deltog i perioden fra den 23. juni til 4. juli 2019 i en informationskampagne med skib til Diskobugten med anløb i Kangaamiut, Itilleq, Attu, Kangaatsiaq, Aasiaat, Kitsissuarsuit, Qeqertarsuaq, Saqqaq, Qeqertaq, Oqaatsut, Ilulis-

sat, Ilimanaq, Qasigiannqut, Ikamiut, Akunnaaq, Niaqornaarsuk og Ikerasaarsuk, i alt 17 byer og bygder. Alle steder var der mulighed for at tale med min medarbejder. 13 borgere henvendte sig.

### **Møde med Lovudvalget i Inatsisartut**

Jeg holdt den 22. oktober 2019 møde med Lovudvalget i Inatsisartut, hvor jeg fik lejlighed til at fortælle om de emner, som jeg havde omtalt i min beretning for 2018. Jeg fortalte også om enkelte aktuelle problemstillinger og udfordringer ved mit embede.

### **Undervisning af studerende på Niuernermik Illinniarfik**

Den 23. oktober 2019 underviste en af mine medarbejdere et hold studerende fra juridisk sagsbehandleruddannelse på Niuernermik Illinniarfik (Grønlands Handelsskole i Nuuk) i ombudsmandens funktioner og opgaver.

### **Afskedsreception for Folketingets Ombudsmand**

Jeg deltog den 31. oktober 2019 i en afskedsreception arrangeret af Folketingets Præsidium i anledning af Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensens fratrædelse.

### **Oplæg for Anklagemyndigheden**

Den 22. november 2019 holdt en af mine medarbejdere et oplæg for Anklagemyndigheden ved Grønlands Politi om ombudsmandens funktioner og opgaver.

### **Undervisning af studerende fra Niuernermik Illinniarfik**

Den 25. november 2019 underviste retschef Kim Blokbo et hold studerende fra kurset i forvaltning på Niuernermik Illinniarfik (Grønlands Handelsskole i Nuuk) i ombudsmandens funktioner og opgaver.





## 8

## PERSONALE

*Af ombudsmand Vera Leth*

Lasse E. Risager fratrådte sin stilling som chefkonsulent ved udgangen af august måned 2019.

Jeg ansatte i stedet Anja Rindom Bøndergaard pr. 1. november 2019. Anja Rindom Bøndergaard er juridisk kandidat fra Københavns Universitet.

Jeg ansatte Lea Danyan Zheng i et barselsvikariat pr. 1. november 2019. Lea Danyan Zheng er juridisk kandidat fra Københavns Universitet.

På baggrund af en markant stigning i antallet af modtagne klager samt henvendelser fra borgere om vejledning, ansøgte jeg Formandskabet for Inatsisartut om en opnormering af juridiske sagsbehandlere ved embedet. Formandskabet godkendte min ansøgning i juni 2019. Jeg ansatte herefter en juridisk kandidat, der tiltræder pr. 1. marts 2020.

Embedet havde ved årets udgang følgende medarbejdere:

**Retschef** Kim Blokbo

**Cheftolk** Jørgen Hansen

**Specialkonsulent** Franz Amdi Hansen

**Fuldmægtig** Henrik Bach

**Fuldmægtig** Maliina L. Lyberth

**Fuldmægtig** Kamilla Krogh Jensen

**Fuldmægtig** Anja Rindom Bøndergaard

**Fuldmægtig** Lea Danyan Zheng

**Tolk** Ole Heinrich

**Sekretær** Alice Møller



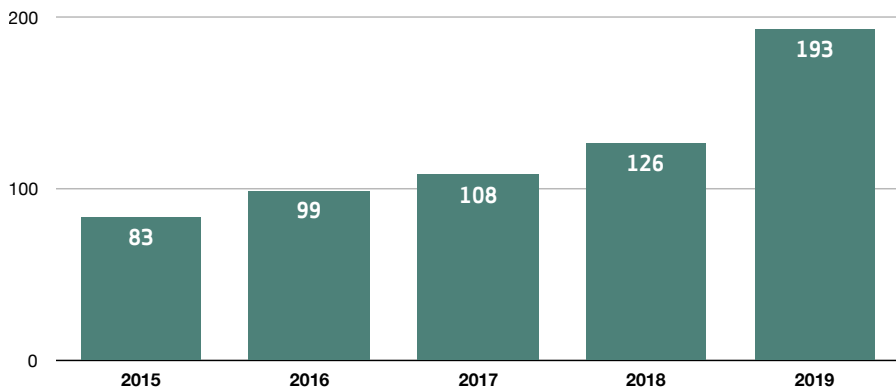
Dette kapitel indeholder hovedtallene for ombudsmandens sagsbehandling i 2019. Til sammenligning fremgår tal fra de fire forudgående år.

### NYE SAGER I 2019

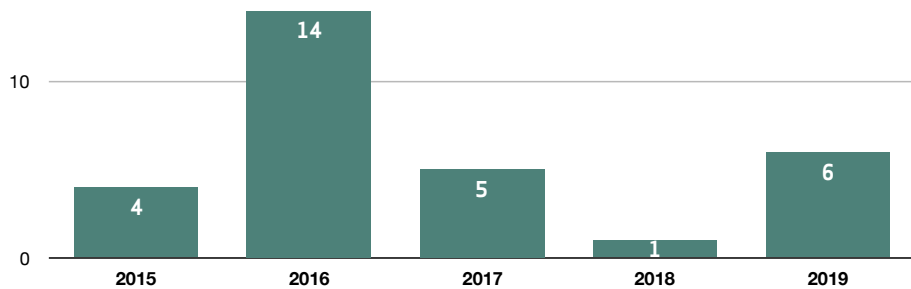
Oprettede klagesager	193
Oprettede egen driftsager	6
<b>Total</b>	<b>199</b>

Gennemførte inspektioner	4
Vejledninger	278

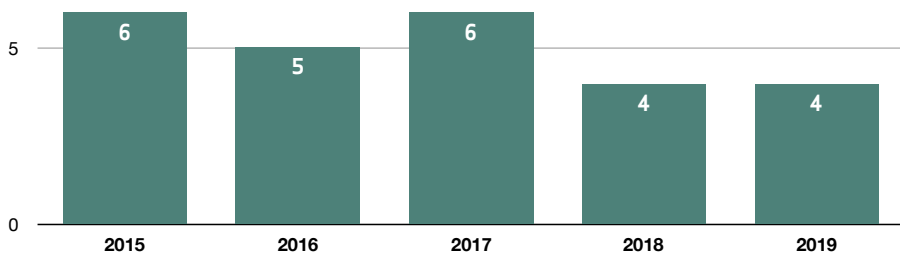
#### Oprettede klagesager



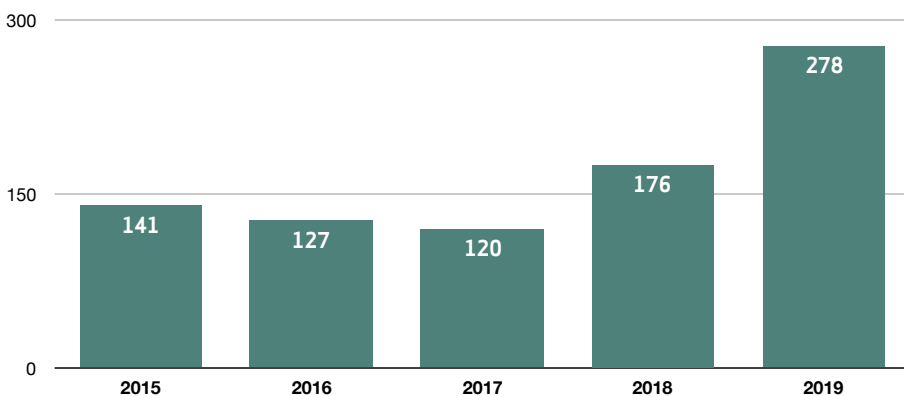
#### Oprettede egen drift-sager



### Gennemførte inspektioner



### Vejledninger



### AFSLUTTEDE SAGER I 2019

De følgende opgørelser er baseret på de sager, som blev afsluttet i 2019. Opgørelserne vedrører således afsluttede sager, som kan være modtaget i både 2019 og i de forudgående beretningsår.



### Sådan endte sagerne:

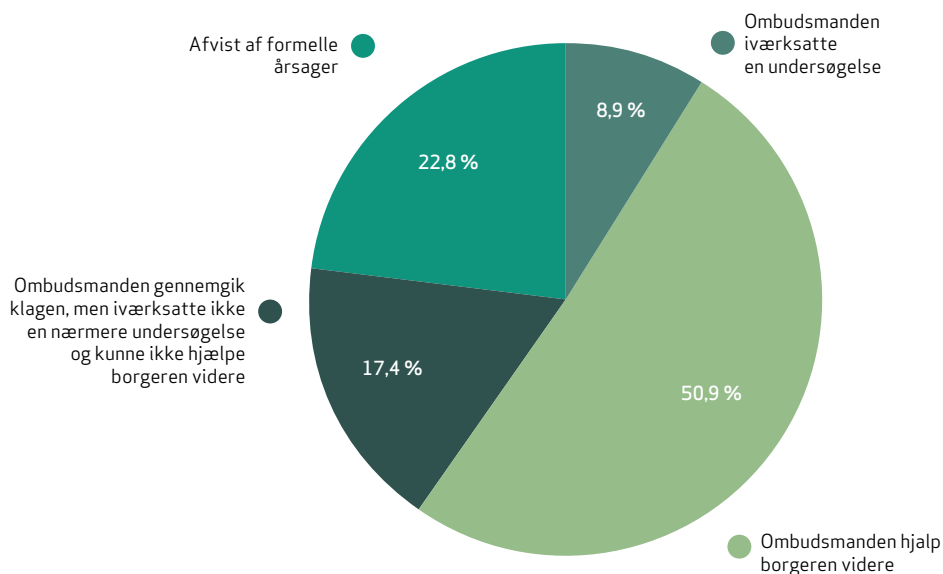
<b>Ombudsmanden iværksatte en undersøgelse</b>	
Kritik, henstillinger mv.	5
Ikke kritik, henstillinger mv., herunder pga. myndighedens genoptagelse	13

<b>Ombudsmanden hjalp borgeren videre</b>	103
---	-----

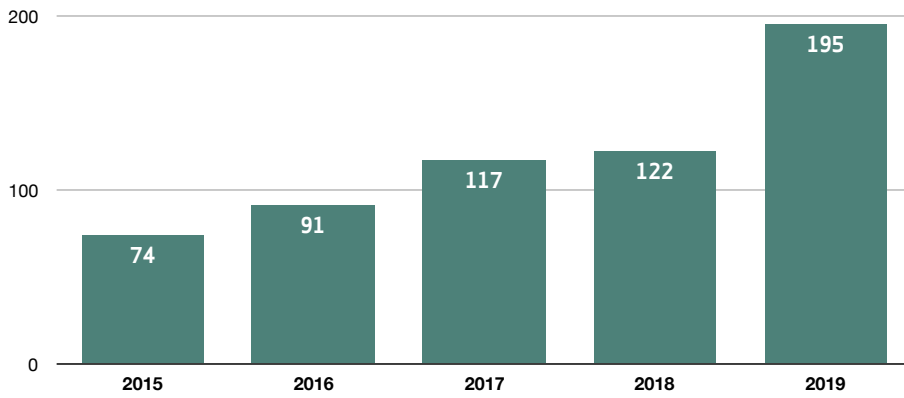
<b>Ombudsmanden gennemgik klagen, men iværksatte ikke en nærmere undersøgelse og kunne ikke hjælpe borgeren videre</b>	35
--	----

<b>Afvist af formelle årsager</b>	
Klagen var indgivet for sent	9
Andre klagemuligheder var ikke udnyttet, og ombudsmanden kunne ikke hjælpe borgeren videre	8
Klagen angik Inatsisartut, domstolene, rigsmyndigheder eller andre, som ikke er omfattet af ombudsmandens kompetence	20
Klagen blev tilbagekaldt eller klager reagerede ikke på ombudsmandens henvendelser	8
Ombudsmanden erklærede sig inhabil	1
Anonyme klager	0

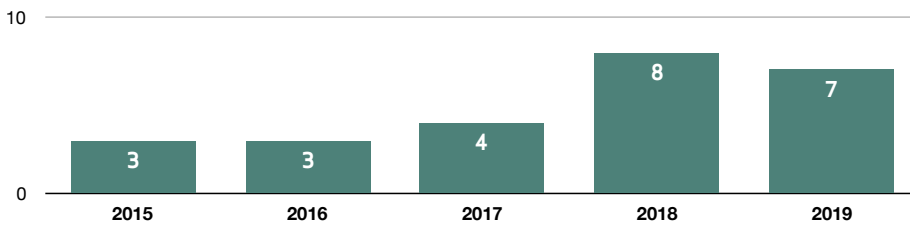
<b>Afsluttede sager i alt</b>	<b>202</b>
<b>Heraf egen driftsager</b>	<b>7</b>



### Afsluttede klagesager



### Afsluttede egen drift-sager



## Hvad dækker betegnelserne over?

### **Ombudsmanden iværksatte en undersøgelse**

Denne kategori omfatter sager, hvor ombudsmanden har foretaget undersøgelser og f.eks. indhentet akter og/eller en udtalelse fra den myndighed, som klagen vedrører.

### **Ombudsmanden hjalp borgeren videre**

Denne kategori omfatter sager, som ombudsmanden har behandlet på en anden måde end ved at iværksætte en undersøgelse. Det er f.eks. sager, som ombudsmanden finder rigtigst i første omgang at oversende til den relevante myndighed til videre behandling. Det omfatter eksempelvis sager, der ikke er færdigbehandlet af myndigheden og sager, hvor myndigheden ikke har haft lejlighed til at forholde sig til (alle) klagerens argumenter. Kategorien omfatter også sager med rekursadgang, som stadig kan udnyttes, og hvor ombudsmanden derfor oversender sagen til rekursmyndigheden.

### **Ombudsmanden gennemgik klagen, men iværksatte ikke en nærmere undersøgelse og kunne ikke hjælpe borgeren videre**

Denne kategori omfatter sager, som ikke giver anledning til at iværksætte en undersøgelse eller behandle på anden måde. Det er f.eks. sager, hvori det er klart, at der indgår en bevisvurdering, sager vedrørende forvaltningens rent privatretlige virksomhed, bagatelsager, sager med et politisk formål eller sager, hvor det allerede ud fra klagen kan konstateres, at der ikke er udsigt til kritik, eller til at kunne hjælpe borgeren til en bedre retsstilling.

Nedenstående opgørelse viser, hvem der blev klaget over, og hvordan sagerne endte hos ombudsmanden.

Hvem blev der klaget over <sup>1</sup>	Undersøgelser		Ombudsmanden hjalp borgeren videre	Ombudsmanden gennemgik klagen, men iværksatte ikke en nærmere undersøgelse og kunne ikke hjælpe borgeren videre	Afvist af formelle årsager
	Kritik mv.	Ikke kritik mv.			
En eller flere kommuner <sup>2</sup>	4	7	70	18	16
Formandens Departement					1
Departementet for Finanser			1		
Departementet for Boliger og Infrastruktur		1	1	3	
Departementet for Erhverv, Energi, Forskning og Arbejdsmarked		1	2	1	
Departementet for Fiskeri, Fangst og Landbrug	1		1	1	
Departementet for Sociale Anliggender og Justitsområdet			1		
Departementet for Sundhed					1
Departementet for Uddannelse, Kultur og Kirke		1	2	2	
Departementet for Natur og Miljø					1
Departementet for Råstoffer		1			
Andre myndigheder mv., der er omfattet af ombudsmandens kompetence			2	3	1
Det Grønlandske Pressenævn		1			

<sup>1</sup> Tabellerne med hvem der blev klaget over er inddelt efter de departementer, der eksisterede ved årets udgang. Afsluttede sager vedrørende myndigheder, der er flyttet til et andet ressortområde eller nedlagt, er placeret under det departement, hvor kompetencen lå ved årets udgang. Qaasuitsup Kommunua er dog medtaget, selvom kommunen pr. 1. januar 2018 blev delt i henholdsvis Avannaata Kommunua og Kommune Qeqertalik.

<sup>2</sup> Der er foretaget en samlet optælling af alle sager vedrørende de forskellige kommuner. Dette skyldes hensynet til klagers mulighed for at forblive anonym.

Det Sociale Ankenævn	1 <sup>3</sup>	1	2	1	1
Grønlands Fiskeri Licens Kontrol					1
INI A/S			2	2	3
Kollegieadministrationens Fælleskontor			1		
Peqqissaanermik Ilinniarfik			1		
Skattestyrelsen			4		1
Styrelsen for Forebyggelse og Sociale Forhold				1	
Styrelsen for Sundhed og Forebyggelse			2		
Økonomi og Personalestyrelsen			6	1	
Sundhedsvæsenet, herunder grønlandske hospitaler mv.			4	2	
Uklart, hvilken myndighed der blev klaget over			1		1
Myndigheder mv., der ikke er omfattet af ombudsmandens kompetence					19

<sup>3</sup> Som udgangspunkt bliver der kun behandlet en klage over en myndighed på hver sag. I sagen 2019-6 blev der udtalt kritik af både Kommuneqarfik Sermersooq og Det Sociale Ankenævn. I dette skema er sagen derfor både talt med under "en eller flere kommuner" og "Det Sociale Ankenævn".

## HVAD HANDLEDE SAGERNE OM?

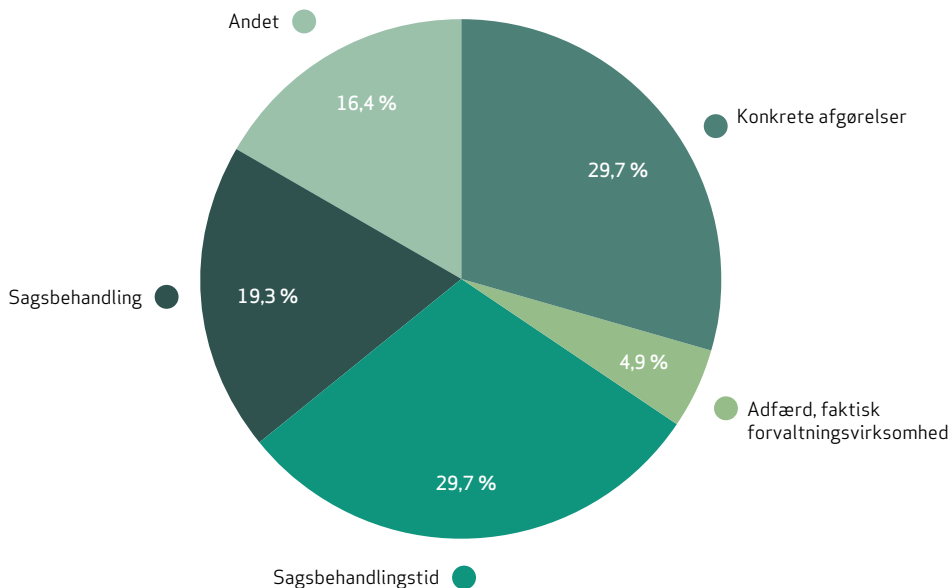
Nedenstående opgørelse viser sagernes fordeling på, hvem der blev klaget over, og hvad sagerne handlede om.

Hvem blev der klaget over	Konkrete afgørelser	Adfærd, faktisk forvaltningsvirksomhed	Sagsbehandlingstid	Sagsbehandling	Andet
Avannaata Kommunia	8	1	8	3	4
Kommune Kujalleq	3	2	5	1	3
Kommuneqarfik Sermersooq	14	2	20	11	3
Kommune Qeqertalik	5		7	4	
Qaasuitsup Kommunia	1			1	
Qeqqata Kommunia	1		6	2	
Formandens Departement	1				
Departementet for Finanser				1	
Departementet for Boliger og Infrastruktur	1			2	2
Departementet for Erhverv og Energi	3				1
Departementet for Fiskeri, Fangst og Landbrug	2			1	
Departementet for Sociale Anliggender og Justitsområdet			1		
Departementet for Sundhed	1				
Departementet for Uddannelse, Kultur og Kirke			1	2	2
Departementet for Natur, Miljø og Forskning	1				
Departementet for Råstoffer og Arbejdsmarked	1				
Andre myndigheder mv., der er omfattet af ombudsmandens kompetence	1	2			3
Det Grønlandske Pressenævn			1		
Det Sociale Ankenævn	3		1	1	

Grønlands Fiskeri Licens Kontrol				1	
INI A/S	1	1	2		3
Kollegieadministrationens Fælleskontor				1	
Peqqissaanermik Ilinniarfik	1				
Skattestyrelsen	2		2	1	
Socialstyrelsen					1
Styrelsen for Sundhed og Forebyggelse			1	1	
Økonomi og Personalestyrelsen	6				1
Sundhedsvæsenet, herunder grønlandske hospitaler mv.		2	1	2	1
Uklart, hvilken myndighed der blev klaget over					2
Myndigheder mv., der ikke er omfattet af ombudsmandens kompetence	4		4	4	7

### I ALT:

Konkrete afgørelser	60
Adfærd, faktisk forvaltningsvirksomhed	10
Sagsbehandlingstid	60
Sagsbehandling	39
Andet	33



### Fejl eller forsømmelser af større betydning

Hvis Ombudsmandens undersøgelse af en sag viser, at der i den offentlige forvaltning må antages at være begået fejl eller forsømmelser af større betydning, skal Ombudsmanden give meddelelse om sagen til Lovudvalget i Inatsisartut og samtidig enten til Naalakkersuisut eller kommunalbestyrelsen.

Det fremgår af § 23 i ombudsmandsloven.

I 2019 afgav ombudsmanden 2 meddelelser efter § 23 i ombudsmandsloven. Begge vedrørte Avannaata Kommunia.

### Sætteombudsmandssager

I 2019 erklærede ombudsmanden sig inhabil i 1 sag, som derfor af Lovudvalget i Inatsisartut blev oversendt til behandling hos sætteombudsmanden, som på daværende tidspunkt var Folketingets Ombudsmand, Jørgen Steen Sørensen.

Sætteombudsmanden afsluttede i 2019 i alt 1 sag.