



Børne- og Ungdomsforvaltningen

05-02-2013

Direktionen

Sagsnr.  
2011-70174

Sendt pr. e-mail til:

[buf@buf.kk](mailto:buf@buf.kk)

Dokumentnr.  
2013-78807

**Vedrørende advokat Michael Jørgensen på vegne af Thomas P.  
Hejles Ungdomshus, forvaltningens sagsnummer: 2011-133303**

Jeg har nu afsluttet min undersøgelse i ovennævnte sag, jf. forvaltningens udtalelse til Borgerrådgiveren af 2. juli 2012.

Jeg har udtalt kritik af forvaltningen i sagen.

Jeg henstiller følgende til forvaltningen, jf. mit brev af d.d. til advokat Michael Jørgensen (som gengivet nedenfor):

- Jeg henstiller til forvaltningen at straks besvare advokat Michael Jørgensens anmodning om et skriftligt svar på anmodningen om aktindsigt af 4. maj 2010 og hans anmodning af 17. december 2010.
- Jeg henstiller til forvaltningen at straks besvare advokat Michael Jørgensens henvendelse af 18. juni 2010.

Jeg har desuden udtalt, at det er min opfattelse, at Børne- og Ungdomsforvaltningens behandling af denne sag, både overfor advokat Michael Jørgensen og i forbindelse med min intervention i sagen samt i forhold til elementære regler om sagsbehandling, er præget af en uhørt skødesløshed og ligegyldighed.

Jeg er meget bekymret for om denne sag skulle være udtryk for et gennemgående problem i Børne- og Ungdomsforvaltningen og ikke blot et enestående og særdeles uheldigt tilfælde.

Jeg har derfor besluttet at iværksætte en konkret egen driftundersøgelse med henblik på at afdække, hvorvidt denne tilgang til den borgerrettede opgaveløsning rækker ud over denne sag.

Jeg vil desuden informere Borgerrådgiverudvalget om Børne- og Ungdomsforvaltningens behandling af denne sag.

Jeg har i et brev af dags dato til advokat Michael Jørgensen udtalt følgende:

**Borgerrådgiveren**

1552 København V

Telefon  
3366 1400

Telefax  
3366 1390

E-mail  
[AQ52@okf.kk.dk](mailto:AQ52@okf.kk.dk)

EAN nummer  
5798009800053

”Jeg har nu afsluttet min undersøgelse i anledning af Deres klage over Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Borgerrådgiveren skal indledningsvist dybt beklage sagsbehandlingstiden for fremsendelsen af dette svar på Deres henvendelse af 18. maj 2011 på vegne af Thomas P. Hejles Ungdomshus. Årsagen hertil er, at en række uopsættelige opgaver og sager har udskudt behandlingen af sagen, samt at Borgerrådgiveren i en periode har oplevet en meget stor tilgang af henvendelser. Sagsbehandlingstiden skyldes desuden, at Børne- og Ungdomsforvaltningen har været meget lang tid om at besvare Borgerrådgiverens henvendelse. Dette ændrer dog ikke på, at De har måttet vente urimeligt længe på dette svar.

Jeg har gennemgået sagen og har fundet anledning til at udtale kritik af Børne- og Ungdomsforvaltningen.

Ved min undersøgelse har jeg gennemgået det materiale, som jeg har modtaget fra Dem og fra Børne- og Ungdomsforvaltningen. Dette omfatter materiale fra tidligere henvendelser i sagen.

Jeg har vedlagt bilag i form af:

- Kopi af mit høringsbrev af 8. juni 2011
- Kopi af Børne- og Ungdomsforvaltningens udtalelse af 2. juli 2012

Sagen handler om Deres klage over forskellige forhold vedrørende sagsbehandlingen i forbindelse med Thomas P. Hejles Ungdomshus' anmodning om låneoptagelse siden 2006.

#### Resultatet af Borgerrådgiverens undersøgelse:

Efter min gennemgang af Deres klage, forvaltningens svar og sagens akter skal jeg således udtale følgende:

#### Vedrørende manglende svar på henvendelser gennem flere år:

De har klaget over, at det ikke har været muligt for Thomas P. Hejles Ungdomshus at få et svar på sine henvendelser om mulighederne for låneoptagelse. De har henvist til, at Thomas P. Hejles Ungdomshus i marts 2009 kun modtog en indholdsløs skrivelse fra overborgmesteren, og at De og Thomas P. Hejles Ungdomshus siden 2006 forgæves har forsøgt at få svar på mulighederne for - og en afgørelse om – låneoptagelse.

Af forvaltningens svar af 20. december 2010 fremgår blandt andet.:

”Jeg skal beklage, at der ikke er fremkommet en direkte orientering om, at spørgsmålet om Thomas P. Hejles

Ungdomshus' adgang til låneoptagelse med henblik på finansieringen af bygningsarbejder på ejendommen Nørre Voldgade 23 vil blive forelagt for Børne og Ungdomsudvalget.”

Af forvaltningens udtalelse af 2. juli 2012 fremgår blandt andet.:

”Indledningsvis skal det bekræftes, at Thomas P. Hejles Ungdomshus gennem flere år har søgt kommunens tiltrædelse af, at der kunne optages lån i fondens ejendom med henblik på finansiering af istandsættelsesarbejder. Det er forvaltningen bekendt, at der i denne sammenhæng bl.a. har været rettet henvendelse til borgmestre i flere forvaltninger, ligesom der har været dialog med forskellige dele af den kommunale forvaltning uden at de har ført til en for fonden tilfredsstillende afklaring. Det er Børne- og Ungdomsforvaltningens opfattelse, at sagens materielle indhold – tilvejebringelse af budgetmæssig dækning for den nødvendige deponering, uanset at de påtænkte dispositioner omkring ejendommen måtte anses for åbenlys fornuftige – i perioden har været et grundlæggende problem i forhold til sagens fremme.

...

Dette har ikke i sig selv nogen afgørende betydning for denne sags alt for langvarige forløb, og advokat Michael Jørgensen burde være blevet orienteret om sagens stade.”

*Retsgrundlag:*

Forvaltningsmyndigheders pligt til at svare på henvendelser fra borgere fremgår ikke specifikt af lovgivningen, men kan i stedet udledes af de bagvedliggende hensyn i blandt andet forvaltningslovens § 7, stk. 1 om vejledningsforpligtelsen samt principperne for god forvaltningsskik.

Jeg henviser til nedenstående citat fra Ombudsmandens Beretning 2005, side 55 f.:

”Jeg bemærkede at kommunen ifølge god forvaltningsskik havde pligt til at undersøge om borgerens breve og spørgsmål var blevet besvaret, men at dette ikke indebar at kommunen havde pligt til at besvare samtlige spørgsmål. En sådan pligt kan følge af vejledningspligten i forvaltningslovens § 7 og af reglerne om aktindsigt. Endvidere er det bedst stemmende med god forvaltningsskik at en myndighed også i andre tilfælde så vidt muligt besvarer spørgsmål fra borgerne.

Dette udgangspunkt må dog begrænses eller fraviges af hensyn til reglerne om tavshedspligt og om behandling af personoplysninger. Det kan endvidere ikke forlanges at en myndighed besvarer spørgsmål der ikke angår myndighedens kompetence, da sådanne spørgsmål bør oversendes til rette myndighed efter princippet i forvaltningslovens § 7, stk. 2. Det vil normalt heller ikke kunne forlanges at en myndighed besvarer et spørgsmål hvis myndigheden for nylig har besvaret tilsvarende spørgsmål fra samme borger.

Normalt kan det ikke kræves at en myndighed giver et indholdsmæssigt fuldt dækkende svar hvis dette forudsætter at myndigheden udfolder en ganske betydelig indsats for at klarlægge bestemte forhold. Dette gælder navnlig hvis spørgsmålet kun har ringe betydning for den pågældende borger eller offentligheden. Ved bedømmelsen af i hvilket omfang en myndighed bør besvare et spørgsmål, må spørgsmålets karakter også tages i betragtning, ligesom der må lægges vægt på om borgeren i forvejen har fået besked om myndighedens standpunkter. En betydelig del af borgerens spørgsmål til kommunen måtte efter min mening betragtes som gentagelser, uddybninger eller omskrivninger af tidligere spørgsmål. Disse spørgsmål var kommunen ikke forpligtet til at svare på.”

I forbindelse med plan for "Åbenhed på Rådhuset", BR 337/06, besluttede Borgerrepræsentationen endvidere, at forvaltningerne i kommunen pr. den 1. juni 2006 er omfattet af en såkaldt tilbagemeldingsgaranti. Følgende kan udledes om tilbagemeldingsgarantien og dens anvendelsesområde:

- ”Tilbagemeldingsgarantien gælder for alle skriftlige henvendelser, herunder e-mails.
- Tilbagemeldingsgarantien gælder ikke for personlige og telefoniske henvendelser.
- Tilbagemeldingsgarantien gælder i alle skriftlige henvendelser, hvor sagsbehandlingstiden overstiger 10 arbejdsdage.
- Tilbagemeldingsgarantien gælder henvendelser i alle sager – nye som igangværende.
- Tilbagemeldingen skal gives maksimalt 10 arbejdsdage efter henvendelse til kommunen.
- Tilbagemeldingen skal indeholde oplysninger om lovmæssig sagsbehandlingstid for den pågældende type sag, hvis en sådan er fastsat.
- Det skal tilstræbes, at tilbagemeldingen altid indeholder navnet på enten en konkret sagsbehandler eller navnene

på sagsbehandlerne i det team, der har ansvaret for sagen.”

*Borgerrådgiverens vurdering:*

Som sagen er oplyst for mig, er det ikke muligt at konstatere, hvorvidt forvaltningen har besvaret henvendelserne fra Thomas P. Hejles Ungdomshus eller Dem, idet disse ikke ses at være registreret i forvaltningens journal eller i øvrigt fremgå af sagens akter.

Det fremgår, at forvaltningen anerkender Deres mange henvendelser, og til dels også beklager disse, idet jeg forstår det således, at forvaltningen konkret beklager den manglende orientering om, at indstillingen om låneoptagelsen ville blive forelagt Børne- og Ungdomsudvalget. Denne forelæggelse ses dog først at være sket i juni måned 2011. Herudover forstår jeg, at forvaltningen generelt anerkender, at De løbende burde være blevet orienteret om sagens status.

Endvidere ses ikke, at forvaltningen konkret forholder sig til Deres klage over flere manglende svar gennem en årrække siden 2006, men da forvaltningen ikke udtrykker uenighed i Deres opfattelse af de manglende svar, og da sagens oplysningsgrundlag ikke afkræfter Deres opfattelse, må jeg således lægge Deres oplysninger til grund.

Forvaltningen har anerkendt sagens langstrakte forløb og anerkender også Deres mange henvendelser. Jeg finder dog ikke, at forvaltningens anerkendelse heraf indeholder en tilnærmelsesvis reel og tilstrækkelig beklagelse af de mange års manglende besvarelse af Deres henvendelser.

Forvaltningen oplyser, at den manglende budgetmæssige dækning har været medvirkende til, at sagen ikke kunne fremmes. Herudover oplyses, at forvaltningen har forelagt de budgetmæssige perspektiver for Økonomiforvaltningen, hvilket har medvirket til at forlænge behandlingen af sagen. Hvorvidt dette er korrekt, kan jeg ikke konstatere, da sagen ikke er oplyst i forhold hertil.

Jeg finder dog ikke, at en uoverensstemmende opfattelse af sagens materielle forhold retfærdiggør, at forvaltningen undlader at besvare Deres henvendelser. Hertil må forvaltningen opfylde sin forvaltningsretlige forpligtelse og give et svar – også selv om svaret måtte være henholdende eller på anden måde utilfredsstillende for Thomas P. Hejles Ungdomshus.

Jeg finder, at forvaltningens manglende besvarelser af Deres henvendelser i adskillige år for stærkt kritisabelt.

Jeg har i min vurdering også lagt særlig vægt på, at de manglende svar fra forvaltningen kan have frataget Dem muligheden for at indrette Dem efter de krav, som måtte blive stillet, således at sagen muligvis kunne have været fremmet på et tidligere tidspunkt.

Jeg foretager ikke yderligere i forhold til denne del af klagen.

Vedrørende sagsbehandlingstiden:

De har klaget over lang sagsbehandlingstid i forbindelse med Deres ansøgning om låneoptagelse til Thomas P. Hejles Ungdomshus. De har henvist til, at De søgte om låneoptagelsen i 2006, og af sagen fremgår, at De først modtog svar i august 2011, hvor sagen blev behandlet på et møde i Børne- og Ungdomsudvalget.

Forvaltningen har i sin udtalelse af 2. juli 2012 anerkendt ”denne sags alt for langstrakte forløb”. Jeg henviser til ovenstående citat fra forvaltningens udtalelse af 2. juli 2012.

*Retsgrundlag:*

Forvaltningsloven indeholder ikke generelle bestemmelser om sagsbehandlingstider.

Af Ombudsmandsloven med kommentarer af Jon Andersen, Kaj Larsen og Karsten Loiborg, 1. udgave, 1999, s. 164, fremgår blandt andet følgende:

”Spørgsmålet om på hvilket tidspunkt en myndigheds sagsbehandlingstid overstiger det acceptable, kan ikke besvares generelt; udover den absolutte sagsbehandlingstid lægges der i praksis vægt på sagens art, herunder omfanget af de undersøgelser myndigheden skal eller må forventes at skulle foretage, partens behov for at der træffes en hurtig afgørelse, samt den sædvanlige sagsbehandlingstid på området. Hertil kommer en bedømmelse af hvorvidt der løbende er sket (nødvendige) ekspeditioner i sagen, i modsætning til tilfælde hvor sagen har ligget uberørt i længere perioder. Det spiller også en rolle om myndigheden løbende har orienteret parten om at sagen trækker ud.”

Følgende vejledning til vurdering af sagsbehandlingstiden fremgår af kapitel 12, pkt. 205-207 i vejledningen til forvaltningsloven af 4. december 1986:

”205. Forvaltningsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er blandt andet, at de opgaver, der udføres af den offentlige

forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.

Derimod kan der på baggrund af folketingets ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingens tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelse træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt **EFFEKTIVE ERINDRINGSSYSTEMER**.

**206.** 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.

**207.** 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.

**208.** 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.”

*Borgerrådgiverens vurdering:*

Som det fremgår af forvaltningens udtalelse af 2. juni 2012, anerkender forvaltningen, at sagens behandling har været for langtrukket. Som sagen er fremstillet for mig, findes der ikke nogen rimelig forklaring på, at sagen kunne trække så meget ud, som tilfældet var.

Jeg finder derfor forvaltningens sagsbehandlingstid stærk kritisabel.

Jeg har i min vurdering heraf også lagt vægt på, at forvaltningen anerkender behovet for istandsættelsen af Thomas P. Hejles Ungdomshus. Forvaltningen har således været bekendt med behovet for en hurtig behandling af ansøgningen om låneoptaget.

Jeg foretager ikke yderligere i forhold til denne del af klagen.

Vedrørende manglende journalisering og notater:

De har klaget over forvaltningens mangelfulde journalisering og manglende notater i sagen.

Forvaltningen har ikke konkret besvaret Deres klage over dette. Jeg henviser til ovenstående citat fra forvaltningens udtalelse af 2. juli 2012.

*Retsgrundlag:*

I forhold til forvaltningens journaliseringspligt, henviser jeg til følgende fra indledningen til kapitel 25 i betænkning 1510 om offentlighedsloven, bind 2:

”Der er ikke i lovgivningen fastsat regler om, at forvaltningsmyndighederne har pligt til at foretage journalisering af forvaltningsmyndighedernes dokumenter, hvilket vil sige, at dokumenterne undergives en løbende og systematisk registrering i et journalsystem eller lignende. Spørgsmålet om journalisering er dog berørt indirekte i bestemmelsen i offentlighedslovens § 5, stk. 1, nr. 2, hvor det er fastsat, at retten til aktindsigt omfatter indførsler i journalen mv. vedrørende den pågældende sags dokumenter, jf. pkt. 2.2 nedenfor. Det forhold, at der ikke i lovgivningen er fastsat regler om journaliseringspligt, er ikke ensbetydende med, at forvaltningsmyndighederne i denne henseende er stillet frit, idet god forvaltningsskik bl.a. tilsiger, at en forvaltningsmyndighed journaliserer såvel ind- som udgående post...”

Forvaltningens forpligtelse til at notere fremgår af offentlighedslovens § 6, stk. 1:

”§ 6. I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, skal en myndighed, der mundtligt modtager oplysninger vedrørende en sags faktiske omstændigheder, der er af betydning for sagens afgørelse, eller som på anden måde er bekendt med sådanne oplysninger, gøre notat om indholdet af oplysningerne. Det gælder dog ikke, såfremt oplysningerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.”



Notatpligten i offentlighedslovens § 6, stk. 1, suppleres af en almindelig retsgrundsætning om at offentlige myndigheder har pligt til at tage notat om alle væsentlige ekspeditioner i en sag. Se John Vogter, der i Offentlighedsloven med kommentarer, 3. udgave (1998), s. 154, skriver blandt andet følgende:

”Selv om notatpligten efter offentlighedslovens § 6 kun omfatter oplysninger vedrørende en sags faktiske omstændigheder, skal man være opmærksom på, at en notatpligt, for så vidt angår andre former for oplysninger, herunder om sagsbehandlingsskridt, kan følge af almindelige forvaltningsretlige grundsætninger”

*Borgerrådgiverens vurdering:*

Forvaltningen har ikke konkret forholdt sig til Deres klage over den mangelfulde journalisering eller noteringer i sagen, men da forvaltningen ikke udtrykker uenighed i Deres opfattelse af disse forhold, og da sagens oplysningsgrundlag ikke afkræfter Deres opfattelse, må jeg således lægge Deres oplysninger til grund.

Således bemærker jeg, at jeg ved sagens opstart bad forvaltningen om at modtage sagens akter eller en kopi heraf. Jeg modtog knapt 13 måneder senere et særdeles mangelfuldt sagsmateriale, som forvaltningen ikke på min direkte opfordring supplerede, hvorfor jeg må lægge til grund, at der ikke forefindes andet materiale i forvaltningen vedrørende sagen end det, som jeg modtog fra forvaltningen.

Forvaltningen har desuden i sin besvarelse anerkendt, at der har været flere henvendelser til forskellige borgmestre og en generel dialog i sagen, hvilket dog ikke er dokumenteret i sagens materiale.

Jeg finder på denne baggrund forvaltningens journalisering og noteringer i sagen for særdeles kritisabel.

Jeg bemærker i den forbindelse, at jeg i min undersøgelse af denne sag har været nødsaget til at behandle sagen på et på alle måder uanstændigt grundlag.

Jeg foretager ikke yderligere i forhold til denne del af klagen.

Vedrørende forsinket fremsendelse af aktindsigt:

De har klaget over, at Deres anmodninger om aktindsigt ikke blev fremsendt inden for 10 dage.

De har i Deres brev af 18. juni 2010 til borgmester Anne Vang skrevet følgende:

”Da jeg indtrådte i sagen, begærede jeg aktindsigt i en korrespondance, vi kendte eksistensen men ikke indholdet af, hvor Børne- og Ungdomsforvaltningen havde forelagt spørgsmålet for Økonomiforvaltningen i november 2009. Min henvendelse blev sendt d. 4. maj 2010 og brevet blev tydeligt mærket ’haster’, men først d. 3. juni 2010, d.v.s. mere end 4 uger efter, blev min henvendelse besvaret med fremsendelse af kopi af en intern mailkorrespondance mellem de to forvaltninger.

I svaret fra afdelingsleder Knud Langberg hedder det, at der muligvis befinder sig materiale til brug for besvarelsen af aktindsigt, og at dette på grund af omlægninger i kommunen ikke er muligt at fremskaffe, men at det vil blive eftersøgt.

Jeg bad dagen efter – d. 4. juni 2010 – Knud Langberg om en skriftlig afgørelse på mine klienters ansøgning, idet jeg samtidig rettede kritik af, at forvaltningen ikke overholder forvaltningslovens krav om behandlingen af aktindsigtssagen indenfor 10 dage. Nu her mere end 14 dage senere, er der stadig intet kommet fra forvaltningen.”

Forvaltningen har ikke besvaret Deres klage over dette. Jeg henviser til citatet fra forvaltningens udtalelse af 2. juli 2012.

*Retsgrundlag:*

Følgende fremgår blandt andet af forvaltningslovens § 16:

**§ 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.

*Stk. 3.* Har det betydning for en parts mulighed for at varetage sine interesser at få afskrift eller kopi af sagens dokumenter, skal en begæring herom imødekommes. Dette gælder dog ikke, hvis dokumenternes karakter, antallet af dokumenter eller deres form med afgørende vægt taler herimod. Justitsministeren fastsætter regler om betaling for afskrifter og kopier.

*Stk. 4.* Afgørelser om aktindsigtsspørgsmål kan påklages særskilt til den myndighed, som er klageinstans i forhold til afgørelsen af den sag, begæringen om aktindsigt vedrører. Bestemmelsen i § 11 gælder tilsvarende.”

Jeg henviser desuden til min gennemgang om sagsbehandlingstid og Københavns Kommune tilbagemeldingsgaranti.

*Borgerrådgiverens vurdering:*

Forvaltningen har ikke konkret forholdt sig til Deres klage over den forsinkede fremsendelse af aktindsigten, men da forvaltningen ikke udtrykker uenighed i Deres opfattelse af disse forhold, og da sagens oplysningsgrundlag ikke afkræfter Deres opfattelse, må jeg således lægge Deres oplysninger til grund.

Forvaltningen har ikke overfor mig angivet nogen grunde til, at besvarelsen først skete efter fire uger. Jeg finder på denne baggrund sagsbehandlingstiden for beklagelig.

Jeg finder det desuden beklageligt, at forvaltningen ikke orienterede Dem om status på behandlingen af Deres anmodning om aktindsigt senest efter 10 dages sagsbehandlingstid.

Jeg foretager ikke yderligere i forhold til denne del af klagen.

Vedrørende manglende svar på anmodninger om aktindsigt:

De har klaget over, at forvaltningen ikke fuldt ud imødekom Deres anmodning af 4. maj 2010 om aktindsigt, og at forvaltningen har undladt at besvare Deres klage over den mangelfulde aktindsigt. De har ligeledes klaget over, at Deres anmodning af 17. december 2010 om aktindsigt ikke blev besvaret.

Forvaltningen har ikke konkret besvaret Deres klage over dette. Jeg henviser til citat fra forvaltningens udtalelse af 2. juli 2012.

*Retsgrundlag:*

Anmodninger om aktindsigt skal behandles som selvstændige afgørelser efter forvaltningsloven, hvorfor de almindelige krav til afgørelser skal være opfyldte ved besvarelse af sådanne anmodninger, f.eks. krav om begrundelse, henvisning til retsreglerne eller hovedhensynene, klagevejledning mv.

Herudover bemærker jeg, at retsvirkningerne af uberettiget afslag på begæring om aktindsigt efter omstændighederne kan føre til den materielle afgørelses ugyldighed. Jeg henviser til pkt. 104 i vejledningen til forvaltningsloven af 4. december 1986:

”104. Uberettiget afslag på en begæring om aktindsigt, der fremsættes før, sagen er afgjort, vil efter omstændighederne kunne føre til, at afgørelsen bliver ugyldig. Hvis begæringen om aktindsigt først er fremsat

efter, at der er truffet afgørelse i sagen, vil et eventuelt uberettiget afslag på aktindsigt ikke kunne få betydning for afgørelsens gyldighed. Derimod vil afslaget efter omstændighederne kunne få betydning for beregningen af en eventuel klagefrist, således at denne udskydes, jfr. princippet i § 17.”

Jeg kan som borgerrådgiver ikke tage stilling til, hvorvidt et afslag eller hvad der må sidestilles hermed, konkret skal have ugyldighedsvirkning for den materielle afgørelse i sagen, hvorfor jeg ikke foretager yderligere i denne anledning.

*Borgerrådgiverens vurdering:*

Forvaltningen har ikke konkret forholdt sig til Deres klage over disse forhold, men da forvaltningen ikke udtrykker uenighed i Deres opfattelse af disse forhold, og da sagens oplysningsgrundlag ikke afkræfter Deres opfattelse, må jeg således lægge Deres oplysninger til grund.

Som sagen er oplyst overfor mig, har De udelukkende modtaget et forsinket og mangelfuldt svar på Deres anmodning af 4. maj 2010 om aktindsigt, som De efter min opfattelse første gang klagede over ved brev af 4. juni 2010. Det ses ikke, at Deres henvendelse af 4. juni 2010 er blevet besvaret, lige som Deres anmodning af 17. december 2010 heller ikke ses at være besvaret.

De har på tidspunktet for Deres henvendelse til Borgerrådgiveren den 18. maj 2011 oplyst, at De på daværende tidspunkt endnu ikke havde fået et svar fra forvaltningen på Deres anmodning af 17. december 2010. Jeg må lægge til grund, at De fortsat er uden svar fra forvaltningen.

Jeg finder det stærkt kritisabelt, at De – må jeg gå ud fra – fortsat ikke har modtaget et skriftligt svar, som De anmodede om den 4. juni 2010, det vil sige for mere end to år og syv måneder siden, og heller ikke har fået svar på Deres anmodning af 17. december 2010, det vil sige for mere end to år siden.

Jeg har derfor henstillet til, at Børne- og Ungdomsforvaltningen om straks at besvare Deres anmodning om et skriftligt svar på anmodningen om aktindsigt af 4. maj 2010 og Deres anmodning af 17. december 2010.

For at være sikker på, at forvaltningen ved, hvad de skal svare på, har jeg i dag for god ordens skyld sendt en kopi af Deres mail af 17. december 2010 til forvaltningen. Deres anmodning af 4. maj 2010, som De har henvist til i Deres skrivelse af 18. juni 2010, har jeg ikke modtaget fra forvaltningen.

Jeg foretager ikke yderligere i forhold til denne del af klagen.

Vedrørende manglende svar på Deres henvendelser af 18. juni 2010 og 17. september 2010 til borgmester Anne Vang:

De har klaget over manglende svar på Deres henvendelser til borgmester Anne Vang.

Forvaltningen har ikke konkret besvaret Deres klage over dette. Jeg henviser til citat fra forvaltningens udtalelse af 2. juli 2012.

Det fremgår af sagen, at De ved mail af 22. juni 2010 modtog en kvittering for Deres henvendelse af 18. juni 2010, og at De snarest ville få svar. De erindrede igen om svar på Deres henvendelse ved brev af 17. september 2010 og ved mail af 19. november 2010 til borgmester Anne Vang. Det fremgår, at forvaltningen ved mail af 19. november 2010 kvitterede for modtagelsen og beklagede det manglende svar. Ved mail af 17. december 2010 erindrede De igen om svar og oplysninger om, hvad det manglende svar beroede på.

Det ses ikke af sagens bilag, hvorvidt De herefter modtog svar på Deres henvendelser, og jeg må gå ud fra, at dette ikke var tilfældet.

*Borgerrådgiverens vurdering:*

Jeg henviser til min ovenstående gennemgang om forvaltningens svarpligt, sagsbehandlingstid og Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti.

Deres henvendelse til borgmester Anne Vang af 18. juni 2010 omhandler en redegørelse for – og en klage over - en del væsentlige sagsbehandlingsfejl i sagen.

Ved Deres henvendelse af 18. maj 2011 til Borgerrådgiveren fremgår det, at De på daværende tidspunkt endnu ikke havde fået et svar fra borgmesteren og jeg må gå ud fra, at De fortsat ikke har modtaget et svar.

Jeg finder det stærkt kritisabelt, at De ikke har fået svar på Deres henvendelser til borgmester Anne Vang til trods for gentagne erindringer herom.

Jeg har også lagt særligt vægt på, at Deres henvendelse til borgmesteren skyldtes, at De forgæves havde forsøgt at få svar fra forvaltningen. Da borgmesteren således heller ikke besvarede Deres henvendelser, stod De uden mulighed for, at få besvaret Deres spørgsmål til sagen.

Henset til at forvaltningen endnu ikke har forholdt sig til Deres henvendelse af 18. juni 2010, har jeg henstillet til forvaltningen om, at denne besvares straks. Jeg har også vedlagt Deres rykker af 17. september 2010.

For at være sikker på, at forvaltningen ved, hvad de skal svare på, har jeg i dag sendt en kopi af Deres brev af 18. juni 2010 til forvaltningen.

Jeg foretager ikke yderligere i forhold til denne del af klagen.

Vedrørende manglende svar på Deres henvendelse af 2. februar 2011:

De har klaget over manglende svar på Deres henvendelse af 2. februar 2011 til forvaltningen.

Forvaltningen har ikke besvaret Deres klage over dette. Jeg henviser til citat fra forvaltningens udtalelse af 2. juli 2012.

Det fremgår af sagen, at De ved mail af 29. december 2010 blev orienteret om, at forvaltningen forventede at forlægge sagen for Børne- og Ungeudvalget, hvorfor De ved brev af 26. januar 2011 blev bedt om bemærkninger til forvaltningens indstilling om låneoptagelsen. De sendte Deres bemærkninger til forvaltningen den 2. februar 2011, og erindrede om svar ved henvendelse af 2. marts 2011.

Det fremgår af Deres henvendelse af 18. maj 2011 til Borgerrådgiveren, at indstillingen om godkendelse af Thomas P. Hejles Ungdomshus' låneoptagelse ikke var sat på dagsordenen til Børne- og Ungeudvalget på daværende tidspunkt. De har henvist til, at De var blevet stillet en forlæggelse for udvalget i sigte allerede i december 2010 eller januar 2011, hvorfor De med forvaltningens manglende besvarelse atter fik indtrykket af, at sagen blev syltet.

Som sagen er oplyst for mig, modtog De ikke svar på Deres henvendelser af 2. februar 2011 eller 2. marts 2011.

*Borgerrådgiverens vurdering:*

Da forvaltningen ikke udtrykker uenighed om Deres opfattelse af det manglende svar på Deres henvendelser, og da sagens oplysningsgrundlag ikke afkræfter Deres opfattelse, må jeg således lægge Deres oplysninger til grund.

Jeg henviser til min gennemgang om forvaltningens svarpligt, sagsbehandlingstid og Københavns Kommunes tilbagemeldingsgaranti.

Jeg finder det stærkt kritisabelt, at forvaltningen ikke besvarede Deres henvendelse af 2. februar 2011.

Jeg har også lagt vægt på, at forvaltningens manglende besvarelser af Deres henvendelser generelt må have efterladt Dem i en rimelig tvivl om forvaltningens samarbejdsvillighed til at forelægge indstillingen for udvalget, da forvaltningen havde givet Dem indtryk af en tidligere forlæggelse.

Idet jeg forstår, at Børne- og Ungeudvalget nu har behandlet Thomas P. Hejles Ungdomshus anmodning om låneoptagelse, og ladet Deres bemærkninger indgå i sagen, har jeg ikke fundet grundlag for at henstille til forvaltningen om at besvare Deres henvendelse af 2. februar 2011.

Jeg foretager ikke yderligere i forhold til denne del af klagen.

Vedrørende manglende svar på Deres anmodning om møde med Børne- og Ungdomsforvaltningen:

De har foreslået forvaltningen, at afholde et møde, idet forvaltningen efter Deres opfattelse ikke helt har forstået sagens problemstilling. De har oplyst, at Deres anmodning om et møde blev ignoreret.

Forvaltningen har ikke forholdt sig til denne problemstilling i sin udtalelse af 2. juli 2012.

*Borgerrådgiverens vurdering:*

Da forvaltningen dog ikke udtrykker uenighed i Deres opfattelse af anmodningen om et møde, og da sagens oplysningsgrundlag ikke afkræfter Deres opfattelse, må jeg således lægge Deres oplysninger til grund.

Det følger af principperne for god forvaltningsskik, at forvaltningen skal optræde venligt og hensynsfuldt overfor borgerne. Ligeledes fremgår det af Københavns Kommunes værdigrundlag (fra 1999), at 'kommunen skal møde brugeren med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid.'

Som sagen fremstår, har De ved flere lejligheder forsøgt at få forvaltningen i tale om mulighederne for låneoptagelse. Forvaltningen har givet udtryk for en uenighed om vilkårene for låneoptagelse, men det ses ikke af sagen, at denne uenighed er forsøgt afklaret af forvaltningen.

Jeg forstår med Deres anmodning om et møde, at De dels ønskede at afdække uenigheden med forvaltningen samt at redegøre for Deres opfattelse af sagen, og dels ønskede at

forelægge Deres syn på sagen med henblik på en lettere og muligvis hurtigere behandling af Deres ansøgning.

Forvaltningen har ikke angivet nogle plausible grunde til at afslå anmodningen om et møde endsige til at ignorere anmodningen.

Jeg finder forvaltningens manglende imødekommelse kritisabel.

Jeg har i den forbindelse lagt vægt på sagens karakter og den lange sagsbehandlingstid og ikke mindst Deres gentagne forsøg på at få forvaltningen i tale, således at sagen kunne afsluttes. Jeg finder, at forvaltningen i overensstemmelse med principperne for god forvaltningsskik og kommunens værdigrundlag, på et langt tidligere tidspunkt burde have accepteret Deres forslag om et møde eller på anden vis have forsøgt at komme Dem i møde.

Jeg foretager mig ikke yderligere i forhold til denne del af klagen.

#### Øvrige bemærkninger til sagen:

Jeg har efter gennemgangen af sagen fundet anledning til at udtrykke mig mere generelt om de gennemgående temaer og de forhold, der optræder i denne sag.

#### *Forvaltningens oplysning af sagen:*

Jeg finder, at forvaltningens elementære oplysning af sagen er særdeles mangelfuld. Journaliseringen og noteringen i sagen er forvaltningens sikkerhed for at kunne dokumentere en ordentlig, saglig og korrekt sagsbehandling, og jeg finder ikke, at forvaltningen har løftet denne opgave i nærværende sag.

#### *Forvaltningens svar til Borgerrådgiveren:*

Jeg finder, at forvaltningens sagsbehandlingstid i forbindelse med denne undersøgelse har været særdeles kritisabel.

Ved e-mail af 8. juni 2011 iværksatte jeg en undersøgelse af nærværende sag, som Børne- og Ungdomsforvaltningen ved mail af 10. juni 2011 kvitterede for.

Ved mail af 15. september 2011, 3. oktober 2011 og 13. oktober 2011 bad jeg Børne- og Ungdomsforvaltningen oplyse, hvornår svaret forventedes at foreligge.

Da forvaltningen ikke svarede mig, henvendte jeg mig den 6. december 2011 telefonisk til forvaltningen. Forvaltningen oplyste, at de forventede at svare Borgerrådgiveren inden jul. Da jeg ikke modtog svaret som lovet, kontaktede jeg igen forvaltningen den 29. marts 2012 forvaltningen telefonisk.. Forvaltningen oplyste, at svaret forventedes at foreligge inden udgangen af april måned 2012.



Da forvaltningen heller ikke overholdte denne frist, gjorde jeg ved mail af 25. juni 2012 forvaltningen opmærksom på det manglende svar, hvor jeg ligeledes redegjorde for mine overvejelser om at orientere Borgerråd giverudvalget om forvaltningens manglende svar, hvis ikke jeg modtog forvaltningens udtalelse senest den 2. juli 2012. Jeg modtog forvaltningens udtalelse samme dag.

Forvaltninger mv., der er omfattet af Borgerråd giverens virksomhed, er forpligtet til at meddele Borgerråd giveren de oplysninger samt udlevere de dokumenter mv., som forlanges af Borgerråd giveren. Det fremgår af vedtægt for Borgerråd giveren § 14.

Forvaltningens frist for svar til Borgerråd giveren fremgår af vedtægt for Borgerråd giveren § 15, hvorefter kommunens forvaltninger skal besvare Borgerråd giverens henvendelser inden tre uger, medmindre Borgerråd giveren fastsætter en længere frist. Hvis forvaltningen ikke kan nå at svare inden for den fastsatte frist, skal forvaltningen orientere Borgerråd giveren om dette samt baggrunden herfor og oplyse, hvornår forvaltningen forventer at kunne svare.

Formålet med Borgerråd giveren er at styrke dialogen mellem borgerne og Københavns Kommune samt at bidrage til sikring af borgernes retssikkerhed i forbindelse med kommunens sagsbehandling og faktiske forvaltningsvirksomhed. Formålet med Borgerråd giveren er ligeledes at medvirke til at sikre, at borgere får et svar.

Når forvaltningen undlader at besvare Borgerråd giverens henvendelser, fratages borgerne dermed muligheden for at bruge Borgerråd giveren til at få genoprettet dialogen med forvaltningen. Dette er særligt vigtigt i de sager, hvor borgere ikke ved egen hjælp har kunnet få et svar fra forvaltningen, og som derfor henvender sig til Borgerråd giveren. Disse borgere står i værste fald til at miste rettigheder, ydelser og hjælp som følge heraf, og Borgerråd giverens mulighed for at bistå borgeren gøres illusorisk.

*Samlet og overordnet vurdering:*

Det er min opfattelse, at Børne- og Ungdomsforvaltningens behandling af denne sag, både overfor Dem og i forbindelse med min intervention i sagen samt i forhold til elementære regler om sagsbehandling, er præget af en uhørt skødesløshed og ligegyldighed.

Jeg er meget bekymret for om denne sag skulle være udtryk for et gennemgående problem i Børne- og Ungdomsforvaltningen og ikke blot et enestående og særdeles uheldigt tilfælde.

Jeg har derfor besluttet at iværksætte en konkret egen driftundersøgelse med henblik på at afdække, hvorvidt denne tilgang til den borgerrettede opgaveløsning rækker ud over denne sag.

Jeg vil desuden informere Borgerrådgiverudvalget om Børne- og Ungdomsforvaltningens behandling af denne sag.

Jeg foretager ikke yderligere for så vidt angår disse forhold.

Jeg har i dag orienteret Børne- og Ungdomsforvaltningen om ovenstående.”

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/ Katrine Fagerli  
Jurist



Borgerrådgiveren  
[borgerraadgiveren@kk.dk](mailto:borgerraadgiveren@kk.dk)

26-02-2013

Sagsnr.  
2010-24449

Dokumentnr.  
2013-169529

**Vedr. advokat Michael Jørgensen på vegne af Thomas P. Hejles  
Ungdomshus, Borgerrådgers sagsnummer: 2011-70174**

Med brev af 5.2.2013 har I meddelt, at I har afsluttet undersøgelsen af sagen om klagen over forvaltningen vedr. sagsbehandlingen i forbindelse med godkendelsen af låneoptagelsen til renovering af Thomas P. Hejles Ungdomshus, og der udtales stærk kritik af forvaltningen.

Forvaltningen er enig i de af jer rejste kritikpunkter, herunder at det selvfølgelig ikke er i orden ikke at besvare henvendelser fra borgerne og Borgerrådgiveren.

På trods af de alvorlige administrative mangler i sagsbehandlingen i den konkrete sag har forvaltningen, som det i øvrigt fremgår af sagen, i flere år arbejdet seriøst på en løsning, som kunne tilgodese ønskerne om låneoptagelse i den selvejende institution Thomas P. Hejle til renovering af ungdomshuset. Den bagvedliggende materielle sag, som ikke kan karakteriseres som en typisk borgerrettet sag, hvor der er tale om, hvorvidt en borger er berettiget til en given ydelse, har været håndteret i et tidsmæssigt langstrakt forløb i forvaltningen bla. i samarbejde med Københavns Ejendomme om vedligeholdelsesforpligtigheden for de selvejende institutioner, som kommunen har driftsoverenskomst med, og Økonomiforvaltningen for så vidt angår mulighederne for udnyttelse af kommunens låneramme og kravene til deponeering.

Sagen er med beslutningen i Borgerrepræsentationen den 25.8.2011 om Renovering af den selvejende institution Thomas P. Hejle (2011-81184) løst til alles tilfredshed. Forvaltningen har været i dialog med advokat Michael Jørgensen, som efter samråd med sin klient oplyser, at de nu frafalder anmodningen om aktindsigt.

Forvaltningen er opmærksom på, at elementære forvaltningsretlige regler naturligvis skal overholdes uanset sagens substans, og vi har i direktionen som følge af sagen derfor taget initiativ til at styrke de administrative processer og sikre det nødvendige ledelsesmæssige fokus, så der i det ansvarlige kontor - og i forvaltningen i øvrigt - fremover sikres den nødvendige ekspertise til at håndtere også borgerhenvendelser professionelt.

Forvaltningen er i desuden i gang med at styrke sagsbehandlingen bredt. Det sker bl.a. som led i de seneste borgerrådgerberetningers

**Rådhuset**  
1599 København V

Telefon  
3366 4301

Telefax  
3366 7038

E-mail  
[bl4r@buf.kk.dk](mailto:bl4r@buf.kk.dk)

EAN nummer  
5798009386182

[www.kk.dk](http://www.kk.dk)

fokus på god sagsbehandling. I første omgang er fokus primært på at sikre ledelsesinformation, der skal vise behovet for eventuelle forbedrende indsatser. Se fx forvaltningens seneste rapportering til Børne- og Ungdomsudvalget og Økonomiudvalget om god sagsbehandling, der blev behandlet på Børne- og Ungdomsudvalgets møde den 6.2.2013 (2013-10054).

Forvaltningen har noteret, at Borgerrådgiver på baggrund af den konkrete sag vil iværksætte en egen driftsundersøgelse i forvaltningen med henblik på at afdække, hvorvidt forvaltningens tilgang til den borgerrettede opgaveløsning rækker ud over denne sag.

På denne baggrund vil vi gerne invitere jer til et indledende møde, hvor vi kan drøfte forvaltningens aktive medvirken i den nu forestående egen driftsundersøgelse.

Med venlig hilsen

Tobias Børner Stax