

# retsikkerhed i forvaltningen

ADVOKATRÅDET 2015



# INDLEDNING

---

Advokatsamfundet, som er oprettet ved lov, har efter dets vedtægter som et af sine formål at virke til gavn for det danske retssamfund. Dette formål tilgodeses i dagligdagen blandt andet ved, at Advokatsamfundets bestyrelse, Advokatrådet, på et parti- og fordelingspolitisk neutralt grundlag deltager aktivt i lovforberedende arbejde, i den retspolitiske debat, blandt andet gennem udgivelse af Advokaten, og ved at Rådet arbejder aktivt for at fremme den enkelte borgers adgang til at søge sine rettigheder respekteret, for eksempel gennem gratis rådgivning i en af landets mange advokatvægter.

Det er Advokatrådet's opgave at pege på forhold i lovgivningen og i den offentlige forvaltning, som ikke på tilstrækkelig måde tilgodeser retssikkerheden. Forvaltningen bør være under konstant overvågning og evaluering, således at u hensigtsmæssige tendenser kan korrigeres og forbedres.

Advokatrådet har som led i dette arbejde sammen med en række eksperter identificeret tre områder i den offentlige forvaltning, som rejser en række retssikkerhedsmæssige problemstillinger.

## **Områderne er:**

- Forvaltningens grænsesøgende afgørelsespolitik
- Sagkyndig rådgivning og bistand
- Digitalisering

# INDHOLD

---

<b>I</b>	GRÆNSESØGENDE AFGØRELSESPOLITIK	4
	En tænketank på det sociale område	5
<b>II</b>	SAGKYNDIG RÅDGIVNING OG BISTAND	6
	Bisidder	7
	Vejledningspligt om adgangen til bisidder	7
	Potentiale for bisiddere	9
	Sagkyndig rådgiver	10
	Beskikkelse af rådgiver og tilkendelse af sagsomkostninger	10
<b>III</b>	DIGITALISERING	11
	Kvalitet i digitale løsninger og øget fokus på retssikkerhedsgarantier	12
	Oplysning og brugervenlighed i digitale løsninger	12
	Tillid til forvaltningens myndighedsudøvelse	14

---

# GRÆNSESØGENDE AFGØRELSESPOLITIK

---

Advokatrådet finder det retssikkerhedsmæssigt betænkeligt, at forvaltningen har mulighed for en grænsesøgende afgørelsespolitik med henblik på at reducere driftsomkostninger uden nogen konsekvenser for forvaltningen.<sup>1</sup> Forvaltningen bør ikke kunne indrette sin praksis efter, at det ikke har nogen form for negative virkninger, når den giver afslag på, reducerer kvaliteten af eller ophæver en løbende ydelse som for eksempel et vist antal hjemmehjælpstimer eller antallet af timer til personlig assistance eller ledsagelse. Forvaltningen bør, når den udarbejder budgetter, inddrage en beskrivelse af de retlige forpligtelser, som den er underlagt.<sup>2</sup>

Selvom borgeren får medhold i sin klage efter 10-12 måneders sagsbehandling i ankeinstansen, opnår borgeren typisk kun en økonomisk kompensation i form af erstatning, hvis borgeren kan dokumentere et økonomisk tab. Det kan for eksempel sociale klienter næsten aldrig, alene fordi de ikke har råd til at betale for tilsvarende privat hjælp. Dermed kan forvaltningen opnå en berigelse i form af besparelsen ved ikke at udbetale en løbende ydelse.

Det tab borgeren har lidt i form af afsavn og tab af livskvalitet er en ikke-økonomisk skade, og den kompenseres kun, når der er særlig lovhjemmel til at godtgøre den form for tab. At kommunen samtidig har opnået en besparelse har i denne forbindelse ikke betydning. Borgeren er dermed dårligt stillet, også selvom borgeren vinder sin klagesag og får fuldt medhold.

Retsmidlet opsættende virkning – det vil sige, at en afgørelse først får virkning, når den er endeligt stadfæstet – vil i vidt omfang forebygge de negative resultater af en grænsesøgende kommunal afgørelsespolitik.

## ADVOKATRÅDET ANBEFALER

- at klageinstansen bør have både ret og pligt til *ex officio* inden for en kort frist at tage stilling til, om en klage bør tillægges opsættende virkning. Det kan overvejes, om opsættende virkning skal afhænge af graden af de virkninger, som tabet af ydelsen får for borgerens livskvalitet, og
- at der skabes en lovhjemmel for godtgørelse af ikke-økonomisk tab, således at den borger, der får medhold i ankesagen, skal stilles på samme måde, som hvis borgeren ikke var blevet frataget den sociale ydelse, som borgeren oppebar ved sagens begyndelse, og
- at kommunen som udgangspunkt skal lægge den fulde berigelse/besparelse fra sig og overføre denne til borgeren. Dermed fjernes forvaltningens besparelsesincitament, og i stedet bliver fokus rettet på at træffe korrekte materielle afgørelser.

---

## EN TÆNKETANK PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

Det er Advokatrådets opfattelse, at der bør oprettes et uafhængigt råd på det sociale område. Rådets formål skal være at iværksætte praksisundersøgelser for at følge og kontrollere, om kommunerne lever op til og overholder lovgivningen, vejledninger og principafgørelser. Sådanne undersøgelser foretages i dag af Ankestyrelsen fra tid til anden, men der er fra civilsamfundets side et behov for nærmere at kunne følge med i, om der på forskellige områder har udviklet sig en lovstridig eller en på andre måder kritisabel praksis, og om der er behov for revision af visse regler. Rådet skal bestå af en bestyrelse og et sekretariat, der skal udfærdige målrettede relativt korte beretninger, som dokumenterer praksis, fokuserer på et specifikt problem, og som munder ud i en anbefaling til den relevante minister og Folketingsudvalg. Rådet skal ikke behandle personklager eller konkrete sagsrelaterede henvendelser, men af egen drift tage de temaer op, som bestyrelsen vælger at prioritere.

Rådet skal, bortset fra en finanslovsbevilling som driftsgrundlag, være uafhængigt af det offentlige. Hvis driften kan etableres på basis af fondsmidler og anden privat støtte, vil dette principielt være at foretrække, men en sådan finansiering vil formentlig være vanskelig at få tilvejebragt.

Sekretariatet kan bestå af en erfaren leder, et par fuldtidsmedarbejdere, og for resten af studentermedhjælpere, praktikanter med videre, svarende til et driftsbudget på 4-5 millioner kroner årligt. Bestyrelsen kan bestå af interesserede organisationers repræsentanter fra blandt andet Institut for Menneskerettigheder, Advokatsamfundet, Socialrådgiverforeningen, Danske Handicaporganisationer, Ældresagen med flere.

## ADVOKATRÅDET ANBEFALER

- at der nedsættes et uafhængigt og permanent råd, som kan skabe en balance og modvægt over for Socialministeriets og Ankestyrelsens vidensfordel.

---

<sup>1</sup> Af for eksempel redegørelsen fra Folketingets Ombudsmand, "Planlagte besparelser på anbringelsesområdet i X Kommune" konkluderer ombudsmanden, at det "materiale, som jeg har modtaget om X Kommunes igangværende 'revisionproces', efterlader det indtryk, at selve processen er blevet iværksat med henblik på at finde besparelsesmuligheder." Sammenhold Ombudsmandens udtalelser med Statsforvaltningen i Midtjyllands rapport af 30. marts 2012 om "Kommuners behandling af sager efter beskæftigelses- og sociallovgivningen", som konkluderede, at kommunerne i op til 30 procent af sagerne "havde sådanne retlige fejl, at nævnet enten ophævede dem, ændrede dem eller hjemviste dem til fornyet behandling i den pågældende kommune." Dette til trods for, at kommunerne allerede havde vurderet sagerne ad to omgange, inden sagen blev sendt til behandling hos klageinstansen.

<sup>2</sup> Se ligeledes Folketingets ombudsmand *ibid.*, side 3.

## II SAGKYNDIG RÅDGIVNING OG BISTAND

---

Det kan være en uoverskuelig proces for mange borgere at have en sag med forvaltningsmyndighederne, og der kan for borgeren være betydelige interesser på spil. Blandt andet derfor fremgår det af forvaltningslovens § 8, at en borger kan lade sig bistå eller repræsentere af andre med det formål, at borgeren får støtte i sin sag i forhold til det offentlige. Advokatrådet ser flere, herunder retssikkerhedsmæssige, fordele ved, at borgerne har en støtte enten i form af en bisidder, der som udgangspunkt støtter borgeren, eller en sagkyndig rådgiver, der fagligt kan støtte borgeren, eller føre sagen på borgerens vegne.

Til trods for den klare retsstilling vedrørende bisiddere og rådgivere har Advokatrådet erfaret, at borgerens ret til at lade sig bistå eller repræsentere ofte giver anledning til tvivl, dels hos borgerne, dels – og mere overraskende – hos nogle sagsbehandlere, som kan føle sig utrygge ved, at borgeren har en bisidder eller rådgiver, og måske helst er fri for at møde andre end borgeren selv.

Når borgeren ikke har en bisidder eller en rådgiver, er der risiko for, at de retssikkerhedsmæssige garantier, som knytter sig hertil, går tabt. De retssikkerhedsmæssige problemer forstærkes, når særligt udsatte grupper ikke er repræsenteret, som for eksempel børn og unge, ældre eller kognitivt handicappede.

---

**Når borgerne ikke har en bisidder eller en rådgiver**, er der risiko for, at de retssikkerhedsmæssige garantier, som knytter sig hertil, går tabt.

---

---

## BISIDDER

Når en borger har en sag i den offentlige forvaltning, kan der være betydelige interesser på spil, som kan påvirke borgeren følelsesmæssigt. Derfor husker borgeren måske ikke at fortælle sagsbehandleren alt, eller at stille alle de forberedte spørgsmål, eller huske alle detaljer af, hvad der blev sagt på et møde med forvaltningen.

Bisidderens rolle er tilbagetrukket, hvilket muliggør, at borgeren og forvaltningen opnår en saglig sparringspartner. Fordelen ved bisiddere er, at de kan støtte borgeren før, under og efter et møde med forvaltningen. Derudover kan bisidderen tilbyde et fortroligt rum.

### Vejledningspligt om adgangen til bisidder

Forvaltningen er forpligtet til at yde vejledning til borgere om muligheden for bisidder, hvor borgeren har svært ved at formulere sig i skrift eller tale eller er fysisk eller psykisk svag eller i øvrigt giver udtryk for, at han/hun finder sagen uoverskuelig og indviklet.<sup>3</sup> Dette er blandt andet indfortolket i forvaltningslovens § 7, og det følger af god forvaltningsskik. Det fremgår også af forarbejderne til den sociale retssikkerhedslovs § 4, og af en række særbestemmelser, som pålægger forvaltningen at give konkret vejledning om borgerens ret til en bisidder eller rådgiver.<sup>4</sup>

Advokatrådet har erfaret, at forvaltningens iagttagelse af vejledningspligten ikke er konsekvent. Dette fremgår eksempelvis af en evaluering foretaget af Børns Vilkår bisidderkorps, som illustrerer en række retssikkerhedsmæssige problemer ved, at borgeren ikke har en bisidder.<sup>5</sup> Børns Vilkår tilbyder en professionel bisidderordning og er et tilbud til børn om støtte og hjælp i et kommunalt sagsforløb. Bisidderen er socialrådgiver og har særlig erfaring i at støtte børn, der er part i deres egen sag.

Evalueringen viste, at en del sagsbehandlere har svært ved at se formålet med at henvise til korpset. Det kan skyldes flere forhold, og rapporten peger blandt andet på, at sagsbehandleren alene oplever bisidderen i en tilbageholden rolle, og ikke i den aktive del af bisidderens arbejde med barnet, når sagsbehandleren ikke er til stede. Desuden kan sagsbehandleren mene at have vejledt barnet i et omfang, som unødvendiggør, at sagsbehandleren vejleder barnet om retten til en bisidder.

---

<sup>3</sup> Se for eksempel FOB 2000.338.

<sup>4</sup> Se for eksempel Servicelovens § 72.

<sup>5</sup> Oxfordresearch.dk/3957.

---

Evalueringen viste også, at en konflikt mellem barn og sagsbehandler kan medføre, at sagsbehandlerens opfordring til barnet om at søge bisidder nedprioriteres, idet sagsbehandleren frygter, at der med en bisidder kommer mere fokus på barnets perspektiv. Det kan skyldes, at sagsbehandlerne kan have svært ved at håndtere en bisidder i tilfælde, hvor forvaltningens økonomiske interesser strider mod barnets. Endelig er der risiko for, at forvaltningens oplysning om ret til en bisidder drukner i informationsmængden.

Børn og unges ret til at have en bisidder er reguleret i servicelovens § 48a, men heraf fremgår ikke en egentlig pligt for forvaltningen til at fortælle barnet om dets ret til at have en bisidder. Dermed er der risiko for, at et barn slet ikke bliver klar over, at der er organisationer som Børns Vilkår, der er i stand til at varetage barnets interesser, og som 'i øjenhøjde' kan forklare, hvad der skal ske.

En anden problemstilling i relation til bisiddere er, at det ikke er alle, som er egnet til at være bisidder. I nogle tilfælde vil for eksempel et familiemedlem ikke have de fornødne kompetencer eller den neutralitet/distance til sagen, som kræves for at være en god bisidder.

Forvaltningen har for store grupper af borgere mulighed for at anbefale bisiddere, som har erfaring og ekspertise. Udover Børns Vilkår tilbyder Ældresagen bisiddere, som har relevante kompetencer til varetagelsen af borgerens interesser, og som har den fornødne distance til at kunne forholde sig objektivt til problemstillingerne.

#### **ADVOKATRÅDET ANBEFALER**

- at der i forvaltningslovens § 7 udtrykkeligt indføres en pligt for forvaltningen til at vejlede kategorier af borgere om retten til bisiddere i sager, hvor borgeren optræder som part. Pligten kan kun anses for opfyldt, når borgeren på klar og entydig måde og på forvaltningens eget initiativ får meddelelse om retten til og behovet for en bisidder, og
- at forvaltningens vejledningspligt gør det klart, at bisidderne som udgangspunkt bør kunne forholde sig objektivt til sagen, og
- at borgeren, hvor det er muligt, orienteres om organisationer, som tilbyder kvalificerede bisiddere.



---

### Potentiale for bisiddere

Det er Advokatrådets opfattelse, at der i lovgivningen eksisterer unødige begrænsninger for visse grupper til at fungere som bisidder. For eksempel begrænses frivilligt ulønnet arbejde, når man er på efterløn til gennemsnitligt fire timer ugentlig.<sup>6</sup> Disse begrænsninger har det legitime formål at sikre, at frivillige ikke skal kunne udnyttes som ressource og dermed erstatte betalt arbejdskraft. Imidlertid finder Advokatrådet, at dette formål er disproportionalt i forhold til bisidderhvervet, som i forvejen varetages af mange frivillige. For eksempel kan man forestille sig, at personer på efterløn med den rette motivation, forståelse og kompetence kan være bisiddere for organisationer, som for eksempel Ældresagen med henblik på at assistere ved vigtige samtaler om sundhed og sygdom, spørgsmål om pension, husleje med mere.

Advokatrådet hilser det velkomment, at regeringen i sit lovprogram for folketingsåret 2014/15 foreslår, at beskæftigelsesministeren bemyndiges til at forbedre mulighederne for at udføre frivilligt og ulønnet arbejde uden fradrag.<sup>7</sup>

### ADVOKATRÅDET ANBEFALER

- at der foretages en evaluering af de nuværende begrænsninger om frivilligt og ulønnet arbejde med henblik på at finde yderligere potentialer til at frigøre ressourcer til bisidderhvervet.

---

Det er Advokatrådets opfattelse, at der i lovgivningen **eksisterer unødige begrænsninger** for visse grupper til at fungere som bisidder.

---

---

<sup>6</sup> Jf. § 4, stk. 5 i bekendtgørelse om fradrag i arbejdsløshedsdagpenge mv., jf. § 27, stk. 2 i bekendtgørelse om fleksibel efterløn.

<sup>7</sup> Regeringens lovgivningsprogram for folketingsåret 2014/15, side 5. Lovforslaget indebærer, at beskæftigelsesministeren bemyndiges til at fastsætte nærmere regler om fradrag for arbejde, når arbejdsindsatsen er frivillig og ulønnet, således at der bliver bedre muligheder for frivilligt arbejde uden fradrag.

---

### SAGKYNDIG RÅDGIVER

Med en sagkyndig rådgiver opnår borgeren en faglig sparringspartner. En sagkyndig rådgiver kan optræde i henhold til en fuldmagt fra borgeren. Borgeren vil ofte selv være med til møder, men behøver ikke i alle tilfælde at være det. Post kan sendes til den sagkyndige, hvor denne i henhold til fuldmagt træder i stedet for borgeren.

### Beskikkelse af rådgiver og tilkendelse af sagsomkostninger

Ingen kan forlange, at enhver borger skal kunne matche de sagkyndige, som forvaltningen har til sin disposition, hvad enten der er tale om jurister eller socialrådgivere. Varetagelsen af egne interesser gør ofte beskikkelse af en sagkyndig rådgiver både nødvendig og naturlig. Tilsvarende hensyn medførte blandt andet, at der indførtes en beskikkelsesordning på skatteområdet. Her honoreres de sagkyndige rådgivere for det udførte arbejde, og ved helt eller delvist medhold betales honoraret helt eller delvis af statskassen.

Uden den sagkyndige bistand stilles borgeren i en ulige situation i forhold til forvaltningens mange ressourcer. Derfor påpegede Advokatrådet allerede i 2009 behovet for, at der "kan foretages beskikkelse af advokat for private borgere i særlig indgribende eller komplicerede forvaltningssager."<sup>8</sup> Når Ankestyrelsen admitterer en sag og optager den til behandling som principiel, bør borgeren have beskikkelse af en sagkyndig rådgiver efter eget valg. Det kan være en advokat, en socialrådgiver eller en repræsentant for en NGO, handicaporganisation eller lignende. I ikke-principielle sager bør den advokat eller anden rådgiver, som borgeren har benyttet, have ret til at få dækket rimelige omkostninger baseret på en timeopgørelse i de tilfælde, hvor borgeren får fuldt eller delvist medhold.

### ADVOKATRÅDET ANBEFALER

- at der indføres en ret for borgere til at få beskikkelse af en sagkyndig rådgiver i særlig indgribende, komplicerede og/eller principielle sager mod forvaltningen, og
- at borgeren i ikke-principielle sager får tilkendt fuld dækning for rimelige sagsomkostninger, hvor borgeren vinder sagen, og i sager hvor borgeren får delvist medhold modtager tilsvarende delvis dækning for rimelige sagsomkostninger.

---

<sup>8</sup> Advokatrådets Retssikkerhedsprogram 2009, side 29.

## III DIGITALISERING

---

Med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi er den offentlige forvaltning på vej imod et omfattende paradigmeskift.<sup>9</sup> Den 1. november 2014 blev udgangspunktet digital kommunikation mellem borger og forvaltningen og analoge henvendelser undtagelsen.<sup>10</sup> Hovedformålet er at frigøre ressourcer, der kan bruges bedre på andre samfundsnyttige opgaver.

Advokatrådet kan se mange fordele, herunder retssikkerhedsmæssige, ved en øget digitalisering af forvaltningen. Eksempelvis medvirker digitalisering til en øget dokumentation af sagsskridt, og kan blive et hjælperedskab til sikring af sagsbehandlers iagttagelse af forvaltningsretten, som for eksempel reglerne om partshøring. Derudover vil digitaliseringen muliggøre en hurtigere og lettere adgang til indsigt i egne sager og registrerede personoplysninger; friheden til at være i kontakt med det offentlige, når det passer borgeren; muligheden for genbrug af data; nogle borgere får en mulighed for at klare sig selv, som de ikke havde før, for eksempel fysisk handicappede, der kan korrespondere hjemmefra, eller som kan få deres post læst op via tekniske hjælpemidler. Herudover vil det også lette digital partsrepræsentation.

Advokatrådet finder imidlertid anledning til at påpege, at lovgivningen og borgerne ikke i alle tilfælde er digitaliseringsklare samt, at digitaliseringen indebærer et behov for indlæring af nye vaner for borgere og virksomheder.

---

Digitaliseringen indebærer et **behov for indlæring af nye vaner** for borgere og virksomheder.

---

---

<sup>9</sup> Et enigt folketing vedtog 25. maj 2010 forslag F47 (2009-10) om digitalisering af den offentlige sektor – Folketingets ønske om en ambitiøs digitaliseringsstrategi for 2011-2015. Forslaget indebærer, at digital kommunikation i 2014 i videst muligt omfang skal være førstevalg for kommunikation mellem myndigheder, borgere og virksomheder, understøttet af brugervenlige selvbetjeningsløsninger og tilgængelighed for alle grupper. Forslaget blev udmøntet i august 2011 i form af "Den digitale vej til fremtidens velfærd" – Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015.

<sup>10</sup> Den 1. november 2013 blev det obligatorisk for virksomheder at modtage post fra offentlige myndigheder digitalt. Den 1. november 2014 blev det obligatorisk for borgerne at modtage post fra det offentlige digitalt.

---

## KVALITET I DIGITALE LØSNINGER OG ØGET FOKUS PÅ RETSSIKKERHEDSGARANTIER

En retssikkerhedsmæssig forsvarlig digitalisering kræver naturligvis også en digitaliseringsklar lovgivning. Datatilsynet og Ombudsmanden beskriver tilfælde, hvor myndigheder udvikler løsninger eller sætter systemer i drift uden at have sikret sig, at for eksempel persondatalovens krav om datasikkerhed er iagttaget.<sup>11</sup> Dermed går det retssikkerhedsmæssige potentiale i digitaliseringen til spille.

### ADVOKATRÅDET ANBEFALER

- at digitaliseringen gennemføres i et tempo, som sikrer, at IT-systemerne udvikles i respekt af de formelle og materielle retssikkerhedsgarantier, således at digitaliseringen ikke kun effektiviserer forvaltningen, men også sikrer kvalitet og tillid i myndighedsudøvelsen. Dette forudsætter, at Datatilsynet inddrages som en medspiller og retssikkerhedsgarant fra begyndelsen af digitaliseringsprojekterne og ikke blot betragtes som en høringspart.

### OPLYSNING OG BRUGERVENLIGHED I DIGITALE LØSNINGER

Generelt er der en opgave med at sikre, at ingen bliver tabt i digitaliseringen eller lider tab ved for eksempel at miste retten til sociale ydelser, eller at de potentielle gevinster ved digitaliseringen ikke sættes til på klagesager. Derfor er det vigtigt, at der i lovgivningen og administrationen tages hånd om de ikke-digitaliseringsparate. Advokatrådet hilser det derfor også velkomment, at der er afsat 5 millioner kroner til at hjælpe de mindre IT-parate virksomheder og 28 millioner kroner gennem sats-puljerne til at øge uddannelsen af IT-svage borgere, herunder særligt ældre og socialt udsatte.

Af bemærkningerne vedrørende digital kommunikation fremgår det blandt andet, at det for så vidt angår fastlæggelse af fremkomsttidspunktet for forvaltningens meddelelser (og dermed beregning af frister for klager mv.) er uden betydning, om adressaten for meddelelsen har bragt sig i stand til at modtage meddelelsen. Derfor stilles der tekniske IT-krav til borgerne udover den blotte anvendelse af internettet og en e-mail løsning. Tilsvarende vil det også stille IT-krav til borgeren at kunne sikre sig dokumentation for, at henvendelser til myndighederne er indgivet, medmindre automatisk modtagelseskvittering indføres i alle digitale løsninger.

---

<sup>11</sup> Se samlenotat fra Ombudsmanden: [ombudsmanden.dk/om/formidling\\_og\\_viden/publikationer/notater/pdf\\_2014\\_1/](https://ombudsmanden.dk/om/formidling_og_viden/publikationer/notater/pdf_2014_1/). Se også Ombudsmandens afgørelse i den såkaldte EFI-sag: [ombudsmanden.dk/find/udtalelser/beretningssager/alle\\_bsager/2014-24/pdf/](https://ombudsmanden.dk/find/udtalelser/beretningssager/alle_bsager/2014-24/pdf/).

---

Fra et retssikkerhedsmæssigt perspektiv er der derfor et behov for, at det står borgeren klart, at konsekvensen af at overse et digitalt brev er den samme som at overse et brev i den fysiske postkasse. Der er således et stort oplysningsbehov for at sikre, at borgerne er bevidste om betydningen af at modtage posten digitalt. Samtidig skal det sikres, at borgeren fortsat er bevidst om at tømme postkassen ude ved vejen.<sup>12</sup> For at undgå risikoen for retstab vil det derfor ikke være tilstrækkeligt, hvis forvaltningen henviser til, at dette fremgår af lovgivningen.

#### ADVOKATRÅDET ANBEFALER

- at IT-systemerne har en sådan kvalitet og tilgængelighed i brugerflade, som sikrer borgernes rettigheder og iagttagelse af pligter, således at alle, der skal betjene sig af systemerne, borgere såvel som virksomheder og disses rådgivere, ældre som unge, kan gøre brug af de digitale løsninger, og
- at der indføres automatisk modtagelseskvittering i alle digitale løsninger.

Advokatrådet hilser informationskampagnen, som startede 18. august 2014 og sluttede 31. januar 2015 velkommen. Kampagnen fordelte sig på de fire gængse medieplatforme: web, printmedier, outdoor og TV.<sup>13</sup> Det er dog Advokatrådets opfattelse, at mediekampagnen i vidt omfang henvendte sig til borgere, som i forvejen var digitaliseringsklare, men ikke borgere, som ikke har eller alene har begrænset mulighed for at være digitaliseringsparate. Advokatrådet påpeger, at det i sidste ende må være den enkelte myndigheds ansvar at sikre sig, at borgerne kan modtage oplysninger fra forvaltningen.

#### ADVOKATRÅDET ANBEFALER

- at forvaltningen har et særligt fokus på grupper, som erfaringsmæssigt er uden for forvaltningens rækkevidde, og derfor fortsat skal kontaktes med fysisk post.

---

<sup>12</sup> Når det gælder borgerens mulighed for at henvende sig digitalt til myndighederne, blev der med indsættelse af § 32 a i forvaltningsloven skabt hjemmel til det enkelte ministerområde inden for sin ressort at kunne fastsætte regler om ret til at henvende sig via digital kommunikation og herunder fjerne formkrav, der hindrer borgeren i dette. Der er (endnu) ikke en tilsvarende bestemmelse, der generelt giver vedkommende minister hjemmel til at fastsætte regler, der fjerner formkrav, der hindrer myndigheden i at henvende sig digitalt til borgeren. Det betyder, at borgeren af rent formelle årsager er nødt til at tjekke sin post flere steder.

<sup>13</sup> [Borger.dk/for-myndigheder/Sider/kampagnematerialer-2014](http://borger.dk/for-myndigheder/Sider/kampagnematerialer-2014)

---

### TILLID TIL FORVALTNINGENS MYNDIGHEDSUDØVELSE

Digitaliseringen bør øge tilliden til forvaltningens myndighedsudøvelse og forebygge opfattelsen af en forvaltning, der kun kan nås via cyberspace. Selvom tilgængeligheden til forvaltningen forøges drastisk ved digitaliseringen, for eksempel via digitale selvbetjeningsløsninger, der kan benyttes døgnet rundt, er det væsentligt, at man som borger og virksomhed stadig kan kontakte forvaltningen fysisk eller per telefon. I dag varetages mange henvendelser af borgerservice, som er med til at bringe forvaltningen tættere på borgeren og løse mange dagligdagsproblemer.

Retten til, at borgeren lader sig partsrepræsentere efter forvaltningslovens § 8, stiller endvidere krav til den digitale forvaltning. Folketingets Ombudsmand har i flere sager udtalt, at digitale kommunikationsplatforme skal kunne håndtere kommunikation med en partsrepræsentant for at være i overensstemmelse med borgerens ret til at lade sig repræsentere.<sup>14</sup> Det kan være relevant i forbindelse med elektroniske ansøgningskemaer, at partsrepræsentanten kan logge ind på vegne af borgeren. Det kan også være relevant i forbindelse med den løbende korrespondance mellem myndighed og partsrepræsentant undervejs i sagsbehandlingen. Det er afgørende, at den digitale kommunikation muliggør inddragelse af partsrepræsentanten.

### ADVOKATRÅDET ANBEFALER

- at de lokale afdelinger af borgerservice opretholdes, og
- at alle dele af forvaltningen fastholder en tilgængelighed via telefonen, enten i et vist tidsrum eller således, at man som borger kan blive ringet op. Dette kan medvirke til at sikre tilliden mellem borgeren og forvaltningen, som er en væsentlig grundsten i en velfungerende retsstat

---

<sup>14</sup> Se blandt andet FOB 2011 12-1 og FOB 2012-5

---

RETSSIKKERHED I FORVALTNINGEN  
– Advokatrådet 2015

---

Design: ESSENSEN.COM  
Tryk: Jørn Thomsen, Elbo A/S  
Oplag: 500 stk.

---

