



Kultur- og Fritidsforvaltningen,
Folkeregisteret

21. september 2021

Sagsnummer
2020-0167369

Dokumentnummer
2020-0167369-1

Afsluttende brev i Borgerrådgiverens generelle egen drift-undersøgelse af Folkeregisterets håndtering af henvendelser om fejlregistreringer

Borgerrådgiveren kan af egen drift iværksætte undersøgelser af konkrete og generelle forhold i Københavns Kommune. Kompetencen følger af vedtægt for Borgerrådgiveren §§ 13, som lyder således:

“§ 13. Borgerrådgiverfunktionen kan på eget initiativ undersøge konkrete sager, såfremt det vurderes, at det vil være i overensstemmelse med formålet for borgerrådgiverfunktionen. Borgerrådgiverfunktionen kan gennemføre generelle undersøgelser af udvalgte forvaltningsområder efter samråd med Borgerrådgiverudvalget.”

Undersøgelsen er drøftet i Borgerrådgiverudvalget i forbindelse med en plan for udmøntningen af egen drift-kompetencen for så vidt angår generelle undersøgelser og inspektioner.

Borgerrådgiveren har været i dialog med Folkeregisteret om undersøgelsen ved møde den 15. april 2021, og har ved e-mail af 24. juni 2021 modtaget en redegørelse for Folkeregisterets praksis omkring håndtering af fejl ved folkeregistrering.

Af planen fremgår det, at Borgerrådgiveren i 2020 indleder en skriftlig undersøgelse om Folkeregisterets opfølgning i forbindelse med henvendelser om (fejl ved) folkeregistrering. Jeg afslutter undersøgelsen med dette brev.

Folkeregisterets sagsbehandling af sager

Registreringen i Folkeregisteret kan have stor afledt betydning for både offentlige ydelser, ret til offentlige tilbud samt andre væsentlige forhold. Det er derfor af stor betydning for borgerne, at der reageres hurtigt, korrekt og hensigtsmæssigt ved henvendelser fra borgere vedrørende eventuelle fejl i folkeregistreringen.

Forvaltningen har oplyst, at Folkeregisteret er meget opmærksom på, at korrekt registrering i CPR og hurtig sagsbehandling er vigtig, bl.a. for

Borgerrådgiveren
Vester Voldgade 2A
1552 København V

Telefon
3366 1400

www.kk.dk/borgerraadgiveren

tildeling af sociale ydelser, ret til skole- og institutionspladser mm. Folkeregisteret har videre oplyst, at man derfor har udviklet 2 robotter, som hjælper med sagsbehandlingen. Den første robot registrerer når forældre anmelder flytning fra hinanden, og sender automatisk et partshøringsbrev til den forældre, som ikke flytter med barnet. Den anden robot registrerer flytninger til bestemte adresser i udsatte boligområder, og sender 2 forskellige partshøringsbreve ud, hhv. til logiværten og ejer (Boligorganisationen). Såfremt der ikke er registreret borgere på adressen allerede, sendes der automatisk et brev ud til lejer, hvor Folkeregisteret anmoder om fremsendelse af en lejekontrakt.

Folkeregisteret har oplyst, at sagsbehandlingstiden i sagerne som ikke håndteres af robotterne, beror på sagens karakter og de fremsendte dokumenter. Dokumentation fra lande uden EU kræver legalisering eller apostille-påtegning. I tvivlsager forelægges sagerne for Familieretshuset med henblik på en ægthedsvurdering af de fremsendte dokumenter.

Det er positivt, i det omfang automatiserede (robot-)funktioner kan medvirke til at sikre korrekt sagsbehandling, ensartede sagsgange og til at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Ud over at notere, at Folkeregisteret anvender robotter til disse formål, har jeg ikke forholdt mig til den konkrete anvendelse af robotter.

Af Borgerrådgiverens plan for egen drift-undersøgelser fremgår således, at Borgerrådgiveren bredt i kommunen iværksætter en inspektion under overskriften " Retssikkerhed ved brugen af robotter i sagsbehandlingen".

Det er videre anført i planen, at " Brugen af robotfunktioner, kunstig intelligens og lignende i sagsbehandlingen rejser en række forvaltningsretlige spørgsmål. Det skal gennem denne undersøgelse søges afklaret om forvaltningerne har indtænkt disse udfordringer ved deres anvendelse af robotfunktioner, kunstig intelligens og lignende og om forvaltningerne ved brugen af robotfunktioner, kunstig intelligens og lignende har foretaget en retssikkerhedsmæssig analyse. Undersøgelsen forventes afviklet i to led, således at første led består i en afdækning af hvor i kommunen der anvendes robotfunktioner, kunstig intelligens og lignende. (skriftlig inspektion)".

Inspektionen, som ikke er iværksat, vil, som anført, i første fase omfatte en afdækning af, hvor i kommunen robotfunktioner anvendes, hvorfor jeg i den sammenhæng forbeholder mig muligheden for at vende tilbage til det oplyste om Folkeregisterets anvendelse af robotter.

Klager over fejl i folkeregistreringen

Folkeregisteret har oplyst, at de pt. har 29 medarbejdere, herunder 6 sagsbehandlende jurister (4 fuldmægtige, 1 specialkonsulent og en chefkonsulent (pt. barsel), og at man er inddelt i teams bl.a. med henblik på at ensarte sagsbehandlingen, og for at kunne betjene borgerne hurtigst muligt.

Efter det oplyst træffer jurister afgørelser i større sager, såsom klagesager og aktindsigtssager med videre, juristerne underviser også medarbejderne og udarbejder standardbreve, afgørelsesparadigmer mm, og

alle afgørelser som er behandlet i en klageinstans gennemgås både på kontormøder og teammøder med juristerne. Der afholdes ugentlige sparringsmøder, og undervisning prioriteres højt.

Efter det oplyste, har Folkeregisteret efter min vurdering, indrettet sig på en hensigtsmæssig måde, som sikrer læring og deling af den viden man opnår ved behandling af klagesager.

Folkeregisteret har oplyst, at man modtager ca. 10-20 mails dagligt vedr. fejlregistreringer i CPR og ændringsønsker. Fejlregistreringer i CPR kan omhandle fejl i navn, fødselsdato, civilstatus, statsborgerskab eller andet. Manglende registrering eller fejlregistrering sker typisk ved indrejsen i Danmark eller i forbindelse med oprettelse af administrativ CPR-nummer hos anden myndighed.

Folkeregisteret har supplerende oplyst, at man vedrørende afgørelser og klager vedrørende lægevalg i perioden 1. januar 2020 frem til 31. december 2020 meddelte afslag i 92 anmodninger om tildeling af læge lukket for tilgang af patienter samt anmodning om gebyrfrit sundhedskort. Ud af de 92 afgørelser er 14 påklaget til Styrelsen for Patientsikkerhed (STPK). Folkeregisteret har pr. den 24. juni 2021 fået en tilbagemelding på 7 af klagesagerne, 3 sager har STPK ændret Folkeregisterets afgørelse og 4 sager har STPK stadfæstet Folkeregisterets afgørelse.

Folkeregisteret har endvidere supplerende oplyst, at Folkeregisteret i perioden 1. januar 2020 til 31. december 2020 har behandlet 925 børneflytninger i alt. 14 børneflytninger er blevet påklaget til Ministeriet, 7 klagesager stadfæstet, 5 klagesager er hjemvist, 2 afventer afgørelse fra Indenrigs- og Boligministeriet

Endelig har Folkeregisteret supplerende oplyst, at Kommunerne i 2018 blev pålagt at nedbringe antallet af ghettoer i Danmark som følge af regeringens Ghettoplan "Ét Danmark uden parallelsamfund - Ingen ghettoer i 2030". Ønsket med planen var at sikre en mere balanceret beboersammensætning i de udsatte boligområder. Folkeregisterets opgave i den sammenhæng, er dels en kontrol af de allerede tilmeldte borgere på de berørte adresser samt en kontrol af de anmeldte tilflytninger.

I perioden 1. januar 2020 til 31. december 2020 er der meddelt 559 afslag i flytteanmeldelser til de 'særlige adresser', hvoraf kun en afgørelse er påklaget til Indenrigs- og Boligministeriet. I forbindelse med genvurderingen, har Folkeregisteret meddelt borgeren medhold og annulleret afgørelsen om registrering på ukendt adresse, hvorved sagen ikke er blevet videresendt til behandling i Indenrigs- og Boligministeriet.

Folkeregisteret har efter min vurdering ikke mange klagesager set i forhold til den store mængde afgørelser der træffes. Jeg bemærker dog, at antallet af ændrede og hjemviste afgørelser er forholdsvis højt, set i forhold til de samlede antal klagesager.

Borgerrådgiveren har i 2020 modtaget 54 henvendelser vedrørende Folkeregisteret. Jeg har gennemgået disse sager, og kan konstatere, at mere end halvdelen (29 sager) er fremsendt til Borgerrådgiveren ved en fejl. På baggrund af dette høje antal fejlsendte sager, vil jeg anbefale, at Folkeregisteret undersøger om der kan skabes mere klarhed om kommunikation og kontaktfalder på borger.dk og virk.dk, således at det sikres at

henvendelser når hurtigst mulig frem til rette myndighed. Jeg er oplyst om, at der p.t. foregår et arbejde i kommunen vedrørende kontakthierarkiet på borger.dk og virk.dk med videre, hvor dette med fordel kunne indgå.

Af de resterende 25 sager vedrører 14 sager henvendelser om bødeforlæg vedrørende for sen registrering i Folkeregisteret. Borgerrådgiveren har oversendt disse sager til besvarelse i forvaltningen. De resterende 11 sager vedrører fem klager over lang sagsbehandlingstid, to svar på Folkeregisterets krav om dokumentation, to orienteringer om forskellige forhold relateret til Folkeregisteret samt to henvendelser omkring registreringen. Disse sager er også oversendt til forvaltningen til besvarelse.

Jeg foretager ikke yderligere vedrørende Folkeregisteret sager fra 2020.

Jeg står dog gerne til rådighed med konsultativ bistand til nedbringelse af antallet af klagesager der ændres og hjemvises, såfremt Folkeregisteret er interesseret i dette.

Jeg foretager ikke yderligere i anledning af denne undersøgelse, medmindre Folkeregisteret ønsker at modtage mit tilbud om konsultativ bistand.

Dette brev vil inden for få dage være tilgængelig på Borgerrådgiverens hjemmeside: www.kk.dk/borgerraadgiveren.

Med venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Rikke Gredal
Jurist