



Kultur og Fritidsforvaltningens direktion samt  
Københavns Borgerservice

Sendt dags dato via e-mail

31-01-2014

Sagsnr.  
2013-0170843-5  
Dokumentnr.  
2013-0170843-5

### **Afslutning af undersøgelse vedrørende oplysninger på kommunens hjemmeside**

Ved brev af 19. juli 2013 rejste jeg fornyet konkret egen driftundersøgelse vedrørende oplysninger på Københavns Kommunes hjemmeside om borgeres pligt til pr. 1. november 2014 at modtage al kommunikation fra den offentlige sektor digitalt.

Baggrunden var min tidligere undersøgelse, idet jeg den 26. marts 2012 havde iværksat en konkret egen driftundersøgelse med samme tema.

Teksten på hjemmesiden i 2012 var således:

”Fra november 2014 kan du kun modtage post fra det offentlige i digital form. Det betyder, at du skal oprette en digital postkasse.”

I min endelige udtalelse af 26. juni 2012 udtalte jeg kritik af den oprindelige vejledning, idet jeg blandt andet opsummerede således:

”Samlet set finder jeg, at Københavns Borgerservices information på hjemmesiden på daværende tidspunkt, hverken var korrekt eller fyldestgørende. Dette finder jeg beklageligt.

På den baggrund henstiller jeg til Københavns Borgerservice, at man opdaterer den information om de fremtidige regler, der gives via kommunens hjemmeside, så undtagelsesmulighederne fremgår.

Jeg beder om underretning om, hvad min henstilling giver anledning til.

Jeg har noteret mig oplysningen om, at Københavns Borgerservice vil forvalte reglerne i overensstemmelse med gældende ret.”

Jeg betragtede herefter sagen som afsluttet, idet Københavns Borgerservice efter at have modtaget min udtalelse ændrede ordlyden på hjemmesiden.

Sagen gav i øvrigt anledning til justering af visse forvaltningsinterne procedurer, idet sagsbehandlingen ved Københavns Borgerservice blev forsinket af at min iværksættelsesskrivelse var sendt elektronisk til den af Økonomiforvaltningen angivne e-mail-adresse (uden parallel

#### **Borgerrådgiveren**

Vester Voldgade 2A  
1552 København V

Telefon  
33 66 14 00

E-mail  
borgerraadgiveren@kk.dk

EAN nummer  
5798009800053

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

oversendelse af fysisk brev). Københavns Borgerservice anmodede derfor om at relevant information fremadrettet skulle sendes cc til en række nærmere angivne medarbejdere med tilknytning til det ledelsesmæssige niveau frem for til fællespostkasser, hvor der ifølge det oplyste ikke var den nødvendige sikkerhed for at indkommen korrespondance blev videreformidlet uden unødigt ophold.

I forbindelse med en anden egen drift-sag havde Københavns Borgerservice anmodet om at opståede problemstillinger af mere generel karakter kunne løses ved uformel henvendelse til Københavns Borgerservices ledelse frem for gennem iværksættelse af undersøgelser. Dette medførte, at jeg i nærværende sag indledningsvist blot gjorde Københavns Borgerservice opmærksom på min konstatering af at oplysningerne på hjemmesiden i alt væsentligt var ført tilbage til de formuleringer, der tidligere havde givet anledning til kritik.

Baggrunden for den fornyede undersøgelse var min konstatering af, at der i foråret 2013 optrådte følgende formulering på kommunens hjemmeside:

”Fra 1. november 2014 skal du kunne modtage al din post fra det offentlige digitalt.”

Formuleringen var således i alt væsentligt ført tilbage til et meningsindhold svarende til det, der tidligere havde udløst kritik. Jeg bemærker at Københavns Borgerservice i udtalelsen afgivet i den første undersøgelse var enig i at beskrivelsen ikke var dækkende i forhold til gældende ret.

Derfor gjorde jeg ved e-mail af 25. juni 2013 på uformel vis Københavns Borgerservices direktion bekendt dermed, idet jeg blandt andet anførte følgende herom:

”En anden, men måske beslægtet problemstilling er, at jeg for nyligt har konstateret, at I nu igen på nettet vejleder om, at borgerne fra november 2014 kun kan kommunikere digitalt med det offentlige. Det er jo forkert vejledning, hvilket jeg tidligere har udtalt kritik af i en konkret undersøgelse (hvorefter I rettede det).

At I er gået tilbage til den tidligere formulering er jo en potentiel dårlig pressehistorie for kommunen, fordi det af nogle kunne opfattes som udtryk for ligegyldighed over for borgernes rettigheder, ukendskab til offentlige myndigheders sandhedspligt eller manglende evne til læring eller måske disrespect for Borgerrepræsentationens organer, men jeg tænker, at det må være en simpel fejl og nok nærmere skyldes, at det er vanskeligt med jeres begrænsede ressourcer at have juridisk fokus i alle jeres processer.

Normalt ville observationen føre til en ny undersøgelsessag fra min side med følgende tidsforbrug og offentlighed, men jeg forslår i stedet, at vi mødes og får jeres bud på, hvordan vi kan hjælpe jer med at sikre, at kommunens retssikkerhedsniveau

hæves. Mht. det konkrete kan vi drøfte, hvordan vi/I sikrer en berigtigelse af den fejlinformation, som mange borgere og medarbejdere nu igen har fået. Sidste gang udsendte vi et nyhedsbrev (som læses af både medarbejdere og eksterne aktører) og det gør vi gerne igen, hvis I tænker, at det er den bedste måde at berigtige fejlen på.

Lad mig høre, hvordan du tænker, at vi bedst kan hjælpe.”

Min intention var at få den fejlagtige information på kommunens hjemmeside berigtiget i en fart, således at så få borgere som muligt blev berørt deraf. Baggrunden herfor var dels anmodningen fra Københavns Borgerservice om en mere uformel proces uden undersøgelse og udtalelse og dels at der ikke var behov for en fornyet undersøgelse af informationernes rigtighed, idet Københavns Borgerservice allerede i 2012 havde erklæret sig enig i, at oplysningerne om pligt-mæssig digital kommunikation fra november 2014 var ufuldstændige og dermed burde erstattes af mere dækkende og komplet information. Dertil kom mit ønske om at begrænse kommunens sårbarhed over for et eventuelt erstatningsansvar for urigtig vejledning (jf. min vurdering i det efterfølgende).

Da jeg ikke modtog reaktion på min e-mail af 25. juni 2013 var jeg beklageligvis nødsaget til at iværksætte en egentlig undersøgelse, idet det var min opfattelse, at kommunens digitaliseringsbestrebelse såvel som borgernes tarv ikke var tjent med at informationen på kommunens hjemmeside fortsat var fejlbehæftet.

Jeg udbad mig derfor en udtalelse fra Københavns Borgerservice om den information, der på daværende tidspunkt fremgik af hjemmesiden. Jeg henviste i den forbindelse mit brev af 26. marts 2012 til Økonomiforvaltningen. Jeg henviste også til mit afsluttende brev i sagen af 26. juni 2012, hvoraf fremgik at informationen på hjemmesiden ikke var dækkende i forhold til gældende ret.

I tillæg dertil bad jeg desuden Økonomiforvaltningen om at oplyse mig om følgende:

- Hvorfra beslutningen om at vejledningen på hjemmesiden skulle føres tilbage til den oprindelige formulering hidrørte samt hvornår det konkret var sket?
- På hvilken baggrund formuleringen var ført tilbage?
- Hvordan Københavns Borgerservice generelt varetog juridisk kvalitetssikring af informationen på hjemmesiden?

Endelig anmodede jeg Økonomiforvaltningen om at oplyse, hvorvidt man derfra ønskede at anvise en anden kommunikationskanal for pragmatisk løsning af ukomplicerede problemstillinger som alternativ til at iværksætte formelle undersøgelser af enhver konstatering af grove eller principielle fejl i Københavns Borgerservice.

Den 22. august 2013 modtog jeg besvarelse dateret den 19. august 2013 med udtalelse fra Økonomiforvaltningen samt udtalelse af 13. august 2013 fra Københavns Borgerservice.

Økonomiforvaltningens udtalelse af 19. august 2013 lød således:

**”Økonomiforvaltningens svar til Borgerrådgiveren om henvendelse vedr. iværksættelse af driftsundersøgelse af oplysningerne om digital post på Københavns Kommunes hjemmeside.**

Økonomiforvaltningen (ØKF) har den 19. juli modtaget henvendelse fra Borgerrådgiveren om, at Borgerrådgiveren har iværksat egen driftsundersøgelse af oplysningerne om digital post på Københavns Kommunes hjemmeside.

Københavns Borgerservice har gennemgået Borgerrådgiverens spørgsmål og har i vedlagte notat adresseret de spørgsmål, som Borgerrådgiveren stiller i sin henvendelse.

**ØKF’s bemærkninger til Borgerrådgiverens henvendelse**

ØKF har gennemgået Borgerrådgiverens henvendelse samt Københavns Borgerservices udtalelser, og vurderer, at Københavns Borgerservice i vedhæftet besvarelse har adresseret Borgerrådgiverens spørgsmål.

Borgerrådgiveren spørger i sin henvendelse endvidere ind til ØKF’s ønske om kommunikationskanal ift. en pragmatisk løsningsmodel.

ØKF finder ikke anledning til at anvise en anden kommunikationskanal, da ØKF grundlæggende støtter op om løbende og uformel dialog mellem Borgerrådgiveren og de borgerrettede enheder. ØKF foreslår derfor, at Borgerrådgiveren fortsat tager den uformelle og direkte kontakt med de borgerrettede enheder, og derigennem også holder ØKF’s direktion orienteret.”

Københavns Borgerservices udtalelse af 13. august 2013 lød således:

**”Københavns Borgerservices svar til Borgerrådgiveren vedr. oplysninger om digital post på kk.dk**

Borgerrådgiveren har den 19. juli 2013 iværksat en egen driftsundersøgelse af oplysningerne om digital post på Københavns Kommunes hjemmeside.

Borgerrådgiveren påpeger, at han den 26. marts 2012 iværksatte en lignende egen driftsundersøgelse, idet det da fremgik af kommunens hjemmeside, at borgerne fra 1. november 2014 kun kan modtage post fra det offentlige i digital form. Borgerrådgiveren udtalte den 26. juni 2012 kritik af denne information og henstillede til, at Københavns Borgerservice opdaterede informationen, så undtagelsesbestemmelserne også fremgår.

Københavns Borgerservice rettede i 2012 på den baggrund indholdet på hjemmesiden. Borgerrådgiveren har imidlertid for ny-

lig konstateret, at informationen igen ikke er retvisende, hvilket er baggrunden for Borgerrådgiverens iværksættelse af en ny undersøgelse.

Borgerrådgiveren anmoder i brevet af 19. juli 2013 om en udtalelse om den information, der aktuelt fremgår af hjemmesiden.

Derudover stiller Borgerrådgiveren følgende spørgsmål:

1. Hvem har truffet beslutning om, at vejledningen på hjemmesiden skulle føres tilbage til den oprindelige formulering?
2. På hvilken baggrund er formuleringen ført tilbage?
3. Hvordan sikrer Københavns Borgerservice sig generelt, at informationen på hjemmesiden er juridisk kvalitetssikret?

Københavns Borgerservices svar på spørgsmålene og bemærkninger i øvrigt fremgår nedenfor.

Ad 1.

Indledningsvis kan det oplyses, at der er opstået en fejl i forbindelse med den seneste relancering af Københavns Kommunes hjemmeside, hvorved formuleringen ét sted på hjemmesiden vedrørende tilslutning til digital post blev ændret, mens informationen et andet sted fortsat var korrekt. Københavns Borgerservice blev først opmærksom på fejlen i forbindelse med Borgerrådgiverens brev af 19. juli 2013 og har den 8. august 2013 rettet formuleringen, så det igen fremgår klart, at der er mulighed for at blive fritaget for tilslutning til digital post.

Formuleringen er nu:

”Fra 1. november 2014 skal du kunne modtage al din post fra det offentlige digitalt. Det er dog muligt at blive fritaget, fx i tilfælde af, at du ikke har adgang til computer med internetforbindelse i eget hjem, eller har nedsat syn, som hindrer dig i at anvende digital post. I så fald kan du fortsat modtage posten på papir. Du kan også give pårørende eller andre personer adgang til at tjekke posten i din digitale postkasse.”

En yderligere beskrivelse af undtagelsesmulighederne er endnu ikke publiceret på hjemmesiden, da Digitaliseringsstyrelsens bekendtgørelse om fritagelse af borgere og om etablering af læseadgang til Offentlig Digital Post endnu ikke foreligger. Digitaliseringsstyrelsen sendte udkast til bekendtgørelse i høring blandt andet hos KL i juni 2013. Københavns Borgerservice vil publicere yderligere information på hjemmesiden, når bekendtgørelsen foreligger.

Københavns Borgerservice vil primo 2014 igangsætte aktiviteter, der skal forberede både borgere og medarbejdere på håndtering af fritagelse for og give andre adgang til digital post. Det gælder frontmedarbejderne i Københavns Borgerservice, der

skal varetage den praktiske opgave, men også andre ansatte i Københavns Kommune med borgerkontakt, hvor rådgivning omkring emnet kan være nødvendigt.

Det bemærkes i øvrigt, at det hele tiden har fremgået af kommunens hjemmeside – ligesom det fremgår af borger.dk – at det er muligt at blive fritaget for digital post, men at nærmere regler herom endnu ikke er fastsat, se:

<http://www.kk.dk/da/borger/personlige-forhold/digital-borger/digital-post/for-borgere>

Ad 2.

Det er Københavns Borgerservice, der har ansvar for flytning af den del af hjemmesiden, hvor indholdet ved en fejl blevet ændret. Der ligger således ikke en ledelsesbeslutning til grund for ændringen.

Ad 3.

Københavns Kommunes arbejder med en struktur til håndtering af indholdet på hjemmesiden, hvor ansvaret for fagområderne ligger i den enkelte forvaltning. Hjemmesiden opdateres af en lokal forankret webredaktør, der har kontakt til forvaltningens koordinerende webredaktør. Indhold på hjemmesiden beror derfor på fagpersoners kendskab til et fagområde, og den lokale ledelse sikrer den juridiske kvalitet af indholdet.

Desuden er alle forvaltninger repræsenteret i Styregruppen for kk.dk, som sætter de overordnede rammer for kommunikation via hjemmesiden.”

### **Borgerrådgiverens vurdering og konklusion**

Indledningsvis bemærker jeg, som også anført at mit brev af 19. juli 2013, at jeg allerede ved e-mail af 25. juni 2013 gjorde Københavns Borgerservices direktion bekendt med formuleringerne på hjemmesiden. Det er derfor ikke korrekt, når Københavns Borgerservice anfører, at Københavns Borgerservice først blev opmærksom på fejlen i forbindelse med Borgerrådgiverens brev af 19. juli 2013.

For så vidt angår selve spørgsmålet om oplysningerne på hjemmesiden er det min vurdering, at disse – akkurat som det var tilfældet i den første undersøgelse af samme spørgsmål - hverken var korrekte eller fyldestgørende. Jeg finder det meget beklageligt, at den tidligere fejl blev gentaget.

Jeg kan på udtalelsen fra Økonomiforvaltningen og Københavns Borgerservice forstå, at der er enighed om min vurdering. Jeg kan videre forstå, at informationen nu er rettet igen, og fornyet henstilling om berigtigelse er derfor unødvendig.

For så vidt angår det forhold, at erkendt urigtig information blev placeret på hjemmesiden igen læser jeg – læst i sammenhæng med besva-

relsen af pkt. 3 - sætningerne ”Det er Københavns Borgerservice, der har ansvar for flytning af den del af hjemmesiden, hvor indholdet ved en fejl blevet ændret. Der ligger således ikke en ledelsesbeslutning til grund for ændringen.” på den måde, at ledelsen af Københavns Borgerservice ikke har været involveret i det konkrete hændelsesforløb, der førte til at urigtig information kom på hjemmesiden. Eftersom den korrekte forståelse af ordningen om digital post fra november 2014 efter min første undersøgelse må være ledelsen bekendt har jeg selvfølgelig ikke på noget tidspunkt haft formodning om, at noget andet skulle være tilfældet.

Dette ændrer imidlertid ikke ved, at det er ledelsens ansvar på vegne af Københavns Kommune som myndighed at sikre, at de informationer som borgerne får via kommunens hjemmeside er korrekte og dækkende. Dette betyder ikke nødvendigvis, at enhver oplysning på hjemmesiden i hvert enkelt tilfælde skal forelægges for og godkendes af ledelsen, idet en sådan ordning efter min opfattelse vil være unødvendigt ressourcekrævende og endvidere vil være dårligt overensstemmende med målsætninger om decentralt ansvar med videre.

Ledelsens ansvar i forhold til formidling og sikring af korrekt og fyldestgørende (herunder også i retlig henseende) kan efter min opfattelse løftes mere smidigt og hensigtsmæssigt via etablering af effektive og robuste rutiner for kvalitetssikring af information. Jeg bemærker i den forbindelse, at der er en real risiko for at kommunen som myndighed kan ifalde erstatningsansvar for urigtige oplysninger, og at en sådan erstatnings omfang er svært at afgrænse, når oplysninger er givet til en større ubestemt kreds af borgere, som det er tilfældet med oplysninger på en hjemmeside, der benyttes som informationskilde af et stort antal mennesker.

I den foreliggende sag er det ikke lykket ledelsen at kvalitetssikre oplysningerne i forhold til hverken den juridiske sammenhæng eller den foreliggende viden i organisationen.<sup>1</sup> Dette finder jeg beklageligt.

Økonomiforvaltningen har oplyst, at forvaltningen ikke finder anledning til at ”anvise en anden kommunikationskanal, da ØKF grundlæggende støtter op om løbende og uformel dialog mellem Borgerrådgiveren og de borgerrettede enheder. ØKF foreslår derfor, at Borgerrådgiveren fortsat tager den uformelle og direkte kontakt med de borgerrettede enheder, og derigennem også holder ØKFs direktion orienteret.”

Jeg har i forbindelse med min dialog med ledelsen i Københavns Borgerservice været usikker på, i hvilket omfang den øverste ledelse er bekendt med omfanget og karakteren af de henvendelser, jeg modtager vedrørende Københavns Borgerservice. Ledelsen har således også selv givet udtryk for, at ledelsens kendskab til mere generelle udfor-

---

<sup>1</sup> Idet der som nævnt var tale om oplysninger, som Københavns Borgerservices ledelse havde erklæret sig enig i hverken var korrekte eller fyldestgørende.

dringer i Københavns Borgerservice må komme fra Borgerrådgiveren (og altså ikke fra egne medarbejdere).

Det er derfor min vurdering, at der er en vis uoverensstemmelse mellem de udtrykte forventninger til Københavns Borgerservices praksis for central ledelsesmæssig vidensindsamling på baggrund af klagesager på den ene side og de faktiske realiteter på den anden.

Jeg foretager ikke andet end at gøre opmærksom på dette.

Jeg vil fortsat praktisere en uformel tilgang, men naturligvis kun, hvis det er til borgerens fordel eller hvis der er andre, herunder kollegiale begrundelser herfor og løsningen af borgerens problem ikke derved trækkes ud. Jeg vil således fremadrettet fortsat lade hensynet til borgeren afgøre kontaktens karakter.

Idet jeg har noteret mig forvaltningens oplysninger i øvrigt, foretager jeg ikke yderligere.

Med venlig hilsen



Johan Busse  
Borgerrådgiver



/ Paul C. Vang  
Jurist