

Klar RET 6

MARTS 2012 (opdateret april 2023)

Borgerrådgiverens guide om kommunens notatpligt



“Når vi overholder notatpligten, er vi med til at sikre åbenhed og gennemsigtighed i sagsbehandlingen, hvilket er en forudsætning for, at borgeren kan have tillid til kommunen”

SIDE 3

NOTATPLIGT

Som medarbejdere i kommunen er vi omfattet af reglerne om notatpligt. Det betyder, at vi har pligt til at notere oplysninger, som vi modtager mundtligt eller på anden måde i en sag, hvis de har betydning for den afgørelse, vi efterfølgende skal træffe, eller hvis de i øvrigt er væsentlige. Det er uden betydning for notatpligten, om der rent faktisk træffes en afgørelse, eller om sagen henlægges, uden at der er truffet en afgørelse.

HVORFOR HAR VI NOTATPLIGT?

Der er tre hensyn bag bestemmelserne om notatpligt, der alle er med til at sikre borgernes retssikkerhed.

Det første hensyn er af ordensmæssig karakter og betyder, at kommunen gennem sine journalnotater har overblik over en sag og kan dokumentere alle oplysninger og ekspeditioner. Journalen skaber klarhed over sagens faktiske omstændigheder. Det betyder, at kommunen gennem sine journalnotater har et tilgængeligt overblik over sagen, så for eksempel en ny sagsbehandler kan overtage sagen uden at skulle starte forfra.

Det andet hensyn er borgerens ret til aktindsigt og partshøring. Borgeren kan ikke håndhæve sin ret til at se alle oplysninger, hvis de ikke er noteret på sagen. Hvis oplysninger ikke fremgår af sagen, har borgeren ikke mulighed for at få indblik i, hvordan kommunen ser sagen.

Det tredje hensyn er andre myndigheder og personers adgang til at føre kontrol med, at sagen er behandlet korrekt. Det kan være et klageorgan som f.eks. Ankestyrelsen, der har brug for alle oplysninger for at kunne tage stilling til en klage.

HVOR FINDES REGLERNE OM NOTATPLIGT?

Reglerne om notatpligt fremgår af offentlighedslovens § 13, som lyder:



I sager, hvor der vil blive truffet afgørelse af en myndighed mv., skal den pågældende myndighed mv., når den mundtligt eller på anden måde bliver bekendt med oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse snarest muligt gøre notat om indholdet af oplysningerne eller vurderingerne. Det gælder dog ikke, hvis oplysninger eller vurderingerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

Stk. 2. En myndighed mv. skal i sager, hvor der vil blive truffet en afgørelse endvidere snarest muligt tage notat om væsentlige sagsbehandlingsskridt, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

Ved siden af § 13 gælder desuden en almindelig forvaltningsretlig grundsætning (dvs. en regel der gælder på samme måde som en lov).

§ 13, stk. 2, suppleres af en almindelig retsgrundsætning om, at alle væsentlige ekspeditioner i sager, hvor der ikke vil blive truffet afgørelse, skal skrives ned.

§ 13, stk. 2, og retsgrundsætningen forpligter os til at notere alle væsentlige ekspeditioner både i sager, hvor der vil blive truffet afgørelse, og hvor der ikke vil blive truffet afgørelse.

Retsgrundsætningen forpligter os til at notere alle væsentlige ekspeditioner i sagen. Retsgrundsætningens anvendelsesområde begrænser sig derfor ikke til oplysninger af betydning for sagens afgørelse, men rækker ud over dette.

En væsentlig ekspedition i sagen kan for eksempel være, at en borger ringer ind og rykker for svar i sin sag og får en orientering om den forventede sagsbehandlingstid.

EKSEMPEL

En borger på kontanthjælp ringede til jobcentret og meldte sig syg inden sin jobsamtale. Den telefoniske henvendelse blev ikke noteret i journalen og blev dermed ikke givet videre til sagsbehandleren. Jobcentrets tilsidesættelse af notatpligten havde den konsekvens for borgeren, at hans kontanthjælp blev bragt til ophør på baggrund af udeblivelse fra jobsamtale, og at han dermed stod uden forsørgelse.

Det følger desuden af principperne for god forvaltningsskik, at kommunen skal sørge for, at der skabes et tillidsforhold mellem borgeren og kommunen. Dette kan bl.a. ske ved, at kommunen sikrer sig dokumentation for, hvad der er sagt og gjort i en sag.

Hvis vi er i tvivl om, hvorvidt en ekspedition i en sag er væsentlig, bør vi tage et notat om den pågældende ekspedition.

Når vi overholder notatpligten, er vi med til at sikre åbenhed og gennemsigtighed i sagsbehandlingen, hvilket er en forudsætning for, at borgeren kan have tillid til kommunen.

HVILKE OPLYSNINGER ER OMFATTET AF NOTATPLIGTEN?

De oplysninger, der skal noteres, er:

Faktiske oplysninger i den konkrete sag, herunder:

- oplysninger, der er modtaget mundtligt (ved personligt fremmøde, ved aftalt møde eller telefonisk)
- oplysninger, der har betydning for den afgørelse, der skal træffes
- oplysninger, der i øvrigt er vigtige for sagen (f.eks. opfølgningssamtaler eller mundtlig partshøring)
- oplysninger om væsentlige ekspeditioner i sagen (f.eks. oplysninger om, at borgeren skal fremsende yderligere dokumentation eller oplysninger om udmeldt sagsbehandlingstid).

Det, der afgør, om en oplysning skal noteres, er, om oplysningen bidrager til sagens bevismæssige grundlag eller skaber klarhed med hensyn til sagens faktiske omstændigheder.

HVAD HAR VI PLIKT TIL AT NOTERE?

Vi har pligt til at notere generelle oplysninger, således at notatet blandt andet kan tids- og stedfæstes. Det drejer sig helt overordnet om f.eks. navn på en borger, der henvender sig, dato for henvendelsen og eget navn. Derudover har vi f.eks. pligt til at notere årsagen til henvendelsen, indholdet af henvendelsen samt eventuel rådgivning eller vejledning, vi har ydet, og information om andre væsentlige ekspeditioner.

EKSEMPEL

Teknik- og Miljøforvaltningen havde i en tilsynssag fejlagtigt undladt at tage notat ved de tilsyn, hvor der ikke kunne konstateres problemer, og som dermed ikke medførte handling i sagen. Forvaltningens tilsidesættelse af notatpligten havde den konsekvens for parterne i sagen, at der opstod tvivl og mistillid om hele den sagsbehandling, der var foretaget i sagen, da forvaltningen ikke kunne dokumentere alle tilsyn.

Vi har *ikke* pligt til at notere vores egne standpunkter, argumenter eller vurderinger med hensyn til en sags afgørelse, faktisk forvaltningsvirksomhed som undervisning, hjemmepleje mv., oplysninger der i øvrigt fremgår af sagen samt gengivelse af f.eks. gældende ret.

Det er vigtigt, at de oplysninger, der noteres, er relevante.

HVOR SKAL VI NOTERE?

Der er som udgangspunkt ingen formkrav knyttet til notatpligten. Dog har kommunen flere steder organiseret sig sådan, at man som medarbejder i kommunen noterer ned i elektronisk form og i et dertil indrettet journal-system. Det har den fordel, at notaterne ligger samlet og i kronologisk rækkefølge og vil kunne fremsøges. Derudover vil den elektroniske journal i de fleste tilfælde automatisk generere dato og sagsbehandler-id.

HVORDAN SKAL VI NOTERE?

Det er ikke nødvendigt at notere ordret ned fra et møde eller en telefonsamtale. Vi skal alene skrive et referat af samtalen, hvor de vigtigste pointer og aftaler fremgår. Vi skal holde os for øje, hvilken funktion oplysningen har i sagsbehandlingen, og at oplysningen skal kunne bruges konkret.

HVORNÅR SKAL VI NOTERE?

Af hensyn til at sikre, at en gengivelse af modtagne oplysninger bliver så nøjagtig som mulig, fastsætter § 13, at vi skal notere oplysninger snarest muligt efter modtagelsen.

I forhold til sprogbruget er det vigtigt at tænke på, at også andre end kolleger skal kunne forstå det noterede. Det kunne blandt andet være borgeren (eller en partsrepræsentant)

i forbindelse med meddelelse af aktindsigt eller et klageorgan som f.eks. Ankestyrelsen i forbindelse med en klage.

Sproget skal derfor være letforståeligt, og vi skal tilstræbe at undgå uofficielle forkortelser, koder og andet indforstået sprogbrug.

HVAD SKER DER, HVIS VI IKKE NOTERER?

En tilsidesættelse af notatpligten medfører ikke automatisk, at den afgørelse, vi har truffet, bliver ugyldig. Tilsidesættelsen kan dog have indirekte betydning, idet bevisbedømmelsen kan ændre sig, når kommunen har forsømt sin pligt til dokumentation.

Har kommunen gjort, som den skulle, og lavet omhyggelige notater om alt det væsentlige i en sag, tillægges notaterne stor beviskraft.

EKSEMPEL

En borger på kontanthjælp ansøgte mundtligt om førtidspension i jobcentret. Den mundtlige ansøgning blev ikke noteret i journalen af sagsbehandleren. Jobcentrets tilsidesættelse af notatpligten havde den konsekvens for borgeren, at han først på et senere tidspunkt blev tilkendt førtidspension, uanset om han allerede på det første ansøgningstidspunkt var berettiget hertil.

Har kommunen omvendt tilsidesat pligten til at tage notat, ændrer bevisbyrden sig og bliver fordelt ligeligt mellem borgeren og kommunen. En anden konsekvens er, at borgeren risikerer at lide et retstab.

Selvom en borger ikke lider retstab, vil borgeren ofte miste tillid til kommunen, hvis borgeren kan se, at sagen ikke indeholder alle oplysninger.

HUSKELISTE FOR NOTATPLIGT

- Tag notat af alle mundtlige oplysninger, som er vigtige, relevante og konkrete, og som ikke allerede fremgår af sagen
- Tag notat af alle væsentlige ekspeditioner
- Anvend et letforståeligt sprog og undgå indforståede koder og forkortelser
- Skriv notatet snarest muligt

LÆS MERE OM NOTATPLIGT

[Borgerrådgiverens Beretning 2005](#), s. 119 ff.

[Borgerrådgiverens Beretning 2006](#), s. 43 ff., 58 ff., 81 ff. og 83 ff.

[Borgerrådgiverens Beretning 2007](#), s. 87 ff. og 100 ff.

[Borgerrådgiverens Beretning 2008](#), s. 102 ff. og 147

[Borgerrådgiverens Beretning 2009](#), s. 15 ff.

[Folketingets Ombudsmands beretning for 1989, s. 138 ff.](#)

[Offentlighedsloven § 13](#)

Læs også Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune som du finder et link til på denne side om [Retningslinjer for journalisering og arkivering](#) (internt link, Retningslinjer for journalisering i Københavns Kommune er opdateret februar 2021)).

KONTAKT BORGERRÅDGIVEREN

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at kontakte Borgerrådgiveren for råd og vejledning på telefon 33 66 14 00 eller via e-mail til borgerraadgi-veren@kk.dk

