



Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

3. april 2025

Egen drift-undersøgelse af Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens anvendelse af automatiserede afgørelser mv.

Borgerrådgiveren iværksatte den 13. marts 2023 ovennævnte konkrete egen drift-undersøgelse. Baggrunden for undersøgelsen var, at Borgerrådgiveren i en konkret sag blev opmærksom på, at betegnelsen "ydelsesart" er anvendt i en afgørelse til en borger, uden at den specifikke ydelse er beskrevet.

Forvaltningen oplyste, at der var tale om et landsdækkende systemgenereret brev udarbejdet af kommunens leverandør KOMBIT, og at dette brev automatisk sendes til borgerne, når jobcentret registrerer opdateringer i borgernes sager, efter der er truffet afgørelse om nedsættelse eller bortfald i henhold til 225-timersreglen.

Det konkrete brev gav Borgerrådgiveren anledning til at stille yderligere spørgsmål til forvaltningen om de systemgenererede breve i udbetalingsystemet KY.

Forvaltningen har i udtalelser og på møde oplyst, at forvaltningen benytter udbetalingsystemet KY, som blev implementeret i oktober 2021. På nuværende tidspunkt er der 169 breve i systemet, som indgår i en automatiseret sagsbehandlingsproces, og her indgår blandt andet administration af 225-timersreglen og udbetaling af kontanthjælp. Disse breve er fuldautomatiserede og læses ikke igennem af en sagsbehandler inden afsendelse.

Tidligt i undersøgelsen blev det oplyst, at en række af brevene er afgørelser, der sendes til borgerne. Det gav Borgerrådgiveren anledning til at stille yderligere spørgsmål til forvaltningen. Herunder hvor mange af de breve, der sendes ud via systembreve i udbetalingsystemet KY, der

Sagsnr.
2023-0064470

Dokumentnr.
2023-0064470-32

Sagsbehandler
Pernille Olsen Treu

Borgerrådgiveren

Tietgensgade 31A, 1.
1704 København V

EAN nummer
5798009800053

er afgørelser i forvaltningslovens forstand, hvilke afgørelser, der er tale om, og hvor mange af disse afgørelser, der sendes automatisk, dvs. uden menneskelig gennemlæsning og kontrol. Borgerrådgiveren spurgte også ind til, om der er lovhjemmel til, at forvaltningen træffer automatiserede afgørelser i de tilfælde, hvor dette foregår, eller om der indhentes specifikt samtykke fra borgeren i de tilfælde, hvor der træffes automatiserede afgørelser, og hvorledes dette i så fald indhentes.

Forvaltningen blev også spurgt til, om det i alle tilfælde sikres, at der foretages partshøring i nødvendigt omfang, inden der træffes afgørelse/udsendes afgørelse – såvel for afgørelser, der sker efter menneskelig gennemlæsning og kontrol, som for afgørelser, der sendes uden menneskelig gennemlæsning og kontrol.

Slutteligt spurgte Borgerrådgiveren til, hvilke overvejelser forvaltningen har gjort sig om, hvorvidt de automatiserede afgørelser lever op til de forvaltningsretlige principper om klarhed og præcision.

Forvaltningen sendte supplerende redegørelser den 6. oktober 2023 og d. 9. oktober 2024.

Automatiserede afgørelser / profilering

Databeskyttelsesforordningens artikel 22 omhandler den registreredes ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering. Artikel 22 omhandler ligeledes undtagelserne til beskyttelsen, herunder bl.a. om der er hjemmel hertil i enten EU-retten eller i national ret eller såfremt den registrerede har givet samtykke hertil¹.

Databeskyttelsesforordningen stiller derved krav om, at fuldautomatiserede afgørelser skal være hjemlet i EU-ret eller i medlemsstaternes nationale ret, og at borgerens rettigheder i øvrigt sikres. Bestemmelsen i forordningen ses ikke at stille krav om udtrykkelig hjemmel for selve automatiseringen, og det vil givetvis være nok, at der er hjemmel til at træffe den materielle afgørelse².

Institut for Menneskerettigheder udtaler dog, at det er uafklaret, om bestemmelsen i forordningen stiller krav om udtrykkelig hjemmel for selve automatiseringen (processen) eller blot om, at der er en hjemmel til at

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016

² Grundlæggende databeskyttelsesret, s. 215 (Hanne Marie Motzfeldt 2022)

træffe den materielle afgørelse, og de vurderer på den baggrund, at der bør gælde et krav om lovhjemmel for fuldautomatiserede afgørelser³.

Datatilsynet udtaler, at den registrerede har ret til ikke at blive underlagt en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, som har retsvirkning eller på tilsvarende vis betydeligt påvirker vedkommende. Retten indebærer også, at den registrerede har ret til ikke at blive underlagt en automatisk behandling af personoplysninger, der består i at anvende oplysningerne til at evaluere bestemte personlige forhold vedrørende den registrerede, navnlig for at analysere eller forudsige forhold vedrørende den registreredes arbejdsindsats, økonomiske situation, helbred, personlige præferencer, interesser, pålidelighed, adfærd, geografisk position eller bevægelser. Retten har i praksis den betydning, at myndigheden som dataansvarlig, som udgangspunkt, ikke må træffe afgørelser, der alene er baseret på automatisk behandling eller profilering, når afgørelsen eller profileringen har retsvirkninger for eller betydeligt påvirker den registrerede. Datatilsynet præciserer, at en myndighed behandler personoplysninger om den registrerede automatisk, når behandlingen sker uden nogen form for menneskelig indgriben. Det vil sige, at der ikke er en fysisk person, herunder f.eks. en sagsbehandler inde over behandlingen⁴.

Den behandling, som omtales i artikel 22, er den automatiske behandling, hvor der sker en evaluering af personlige forhold. Der vil således ikke være tale om en automatiseret afgørelse jf. artikel 22, hvis den afgørelse, der træffes, sker ved en rent matematisk udregning ud fra de givne faktuelle forudsætninger, uden at der dermed sker en evaluering af personlige forhold vedrørende vedkommende⁵.

En forudsætning for en hel eller delvis automatisering af sagsbehandlingen på et område er som udgangspunkt, at afgørelserne eller de automatiserede dele af afgørelserne kan træffes efter rent objektive kriterier – det vil sige efter på forhånd fastsatte faktuelle kriterier og en fast givet retsvirkning af et givet faktum. Hvis det ikke er muligt klart at svare ja eller nej på et givet spørgsmål, kan behandlingen af det som udgangspunkt ikke automatiseres.⁶

Det fremgår af undtagelsesbestemmelsen, at den nationale ret skal fastsætte passende foranstaltninger til beskyttelse af den registreredes rettigheder og frihedsrettigheder samt legitime interesser, og det anses

³ Når algoritmer sagsbehandler s. 43 (Institut for Menneskerettigheder 2021)

⁴ Vejledning om de registreredes rettigheder pkt. 10.1 (Datatilsynet 2018)

⁵ Databeskyttelsesforordningen- og de retlige rammer for dansk lovgivning, Betænkning nr. 1565 s. 377 (Justitsministeriet)

⁶ Partsrettigheder og offentlige it-systemer pkt. 2 (Folketingets Ombudsmand, Myndighedsguiden # 12)

generelt for en passende garanti, hvis borgeren f.eks. kan påklage den automatiske afgørelse til en overordnet myndighed, hvor klagesagen behandles ved menneskelig indblanding⁷.

I forhold til automatiserede afgørelser (uanset om de er omfattet af artikel 22) har den registrerede en ret til at blive informeret om behandlingen, hvilket også betyder, at myndigheden har oplysningspligt herom jf. Databeskyttelsesforordningen artikel 13 stk. 2 litra f⁸.

Folketingets Ombudsmand udtaler, at det beror på en konkret vurdering i det enkelte tilfælde, om betingelserne for at kunne behandle, herunder indsamle, opbevare og videregive personoplysninger er opfyldt. En offentlig it-løsning må derfor i relevant omfang tage højde for behovet for sådanne vurderinger. Hvis regelgrundlaget på et område forudsætter, at en afgørelse eller elementer i afgørelsen beror på et skøn, skal sagsprocessen indrettes, så det er muligt at udøve et sådant skøn. Det kan eventuelt indebære, at sagsbehandlingen ikke fuldt ud kan være digital. Bl.a. kan det være vanskeligt at automatisere afgørelser i tilfælde, hvor det efter regelgrundlaget skal være muligt at dispensere fra en hovedregel.

Folketingets Ombudsmand har generelt haft fokus på IT-systemer i det offentlige og har belyst væsentligheden i, at de forvaltningsretlige krav indtænkes fra begyndelsen, når en myndighed udvikler og implementerer nye it-systemer.

”Det er den enkelte myndighed ansvar, at it-løsninger lever op til de forvaltningsretlige krav. Det gælder, uanset om myndigheden selv har udviklet systemet, eller systemet er leveret af en ekstern leverandør. Det gælder også, uanset om der er tale om standardløsninger eller løsninger, der er udviklet specielt til en bestemt opgave hos en eller flere myndigheder – og det gælder uafhængigt af graden af automatiseret sagsbehandling, dvs. både hvor hele og hvor blot en del af sagsbehandlingen på et område automatiseres.”⁹

⁷ Databeskyttelsesforordningen- og de retlige rammer for dansk lovgivning, Betænkning nr. 1565 s. 375 (Justitsministeriet)

⁸ Artikel 29-gruppen vedrørende databeskyttelse s. 17 (3. oktober 2017)

⁹ Generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer pkt. 2.1 (Folketingets Ombudsmand, Myndighedsguiden # 13)

Hvad er en afgørelse?

Ankestyrelsen udtaler, at en afgørelse er en myndigheds beslutning om, hvad der er eller skal være ret over for en borger. Det vil sige beslutninger, der f.eks. fastslår,

- om borgeren har ret eller ikke ret til at få tildelt en ydelse,
- at den ydelse, som borgeren allerede får, ændres i omfang eller til en anden type ydelse, eller
- at den hjælp, som borgeren allerede får, helt ophører.

Der er altså tale om beslutninger, der har betydning for retten til eller omfanget af den ydelse, som borgeren ønsker at få eller allerede har.¹⁰

Når en myndighed skal afgøre en sag, skal sagens parter have mulighed for at fremkomme med en udtalelse, før sagen afgøres jf. forvaltningslovens § 19. Myndighedernes pligt til på eget initiativ at partshøre er ikke blot en ret for borgeren, men er også af betydning for tilliden til den offentlige forvaltning. Samtidig er partshøring en nødvendig og vigtig del af myndighedens sagsoplysning. Manglende partshøring kan føre til, at der træffes en forkert afgørelse, fordi grundlaget for afgørelsen er forkert eller utilstrækkeligt. Partshøring er en garantiforskrift og er med til at garantere, at en afgørelse er lovlig og korrekt.¹¹

Det er ikke alle oplysninger i en sag, som en myndighed har pligt til at partshøre over. Myndigheden har pligt til at partshøre, når parten ikke er bekendt med, at myndigheden er i besiddelse af bestemte oplysninger eller vurderinger, når oplysningerne handler om sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, og når oplysningerne er til ugunst og af væsentlig betydning for afgørelsen.¹²

Ankestyrelsen har særligt udtalt sig om fleksløntilskud og beregningen af disse, da Ankestyrelsen i disse sager ændrer eller hjemviser over halvdelen af sagerne. Kommunernes afgørelser om fleksløntilskud består som udgangspunkt i en udbetalingsmeddelelse, som den fleksjobansatte modtager hver måned i forbindelse med udbetalingen. Kommunens beslutning og derved udbetalingsmeddelelsen om udmålingen af det samlede tilskud er en afgørelse, der skal registreres. Når kommunen følger op på borgerens eksisterende bevilling og på ny tager stilling til tilskuddets størrelse, er der også her tale om en afgørelse, der skal

¹⁰ Vejledning om afgørelsesbegrebet s. 6 (Ankestyrelsen juni 2021)

¹¹ Partshøring s.1 (Folketingets Ombudsmand, Myndighedsguiden # 9)

¹² Partshøring pkt. 4 (Folketingets Ombudsmand, Myndighedsguiden # 9)

registreres. Det gælder også, selvom kommunen kommer frem til den samme udmåling.¹³

En afgørelse skal, når den meddeles skriftligt, være ledsaget af en begrundelse, medmindre afgørelsen fuldt ud giver den pågældende part medhold jf. forvaltningslovens § 22. Hvad en begrundelse skal indeholde er reguleret i forvaltningslovens § 24. Det følger videre af forvaltningsretten, at afgørelser skal indeholde en begrundelse, der er dækkende og forståelig for borgeren, blandt andet med henblik på, at borgeren forstår afgørelsen og dens betydning, og så der ikke opstår misforståelser. Det følger tilsvarende af principperne for god forvaltningsskik, at myndigheder bør skrive til borgerne i et sprog, som er let at læse og forstå, og som er målrettet den konkrete situation.¹⁴

Begrundelse er på lige fod med partshøring en garantiforskrift og er med til at garantere, at en afgørelse er lovlig og korrekt.

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens sammenfattede redegørelser om:

Systembreve i udbetalingssystemet KY

Forvaltningen har implementeret udbetalingssystemet Kommunernes Ydelsessystem (KY) i oktober 2021. Forvaltningen oplyser, at KY er kendetegnet ved en høj grad af automatisering for at sikre effektive og ensartede sagsgange på et komplekst lovområde. I forvaltningen anvendes KY blandt andet til udbetaling af kontanthjælp, herunder administrationen af 225-timers reglen.

KY indeholder i alt pt. 200 breve, hvoraf 169 af brevene indgår i en automatiseret sagsbehandlingsproces. Sagsbehandlingsprocessen kan være fuldt eller delvist automatiseret.

Forvaltningen oplyser, at systemet genererer en automatisk afgørelse i seks breve, og at systemet genererer én udbetalingsmeddelelse. Disse breve udsendes automatisk via batchkørsler.

Fuldautomatiserede afgørelsesbreve

- Ophør af fleksløntilskud - 3 mdr. før folkepension
- Varsling om nedsættelse af ledighedsydelse
- Afgørelse om kontanthjælpsloft

¹³ Ankestyrelsen ændrer eller hjemviser halvdelen af sager om fleksløntilskud – nye tiltag skal hjælpe kommunerne med at træffe rigtige afgørelser (Ankestyrelsen, artikel af 18.12.2020)

¹⁴ Begrundelse pkt. 5.2 (Folketingets Ombudsmand, Myndighedsguiden # 10)

Forvaltningen oplyser, at ovenstående afgørelser træffes ud fra på forhånd, lovfastsatte faktuelte objektive kriterier som for eksempel alder og med en fast givet retsvirkning.

Afgørelserne er ikke baseret på følsomme personoplysninger, men alene på objektive kriterier, og der indsamles ved afgørelsen ikke data fra hverken borger eller andre.

Afgørelserne er ledsaget af en klagevejledning, så det sikres, at borgerne kan påklage afgørelsen og dermed få klagesagen behandlet ved menneskelig indgriben.

Forvaltningen oplyser, at afgørelserne derved ikke falder indenfor de situationer, hvor borger har ret til ikke at være genstand for automatisk sagsbehandling, eller hvor borger skal give samtykke til behandling.

I forhold til partshøring oplyser forvaltningen, at der foretages partshøring i overensstemmelse med de forvaltningsretlige regler. Konkret i forhold til ovenstående fuldautomatiserede breve, er borger bekendt med det faktiske oplysningsgrundlag i forvejen via eksempelvis tidligere afgørelser eller ved, at oplysningerne kommer fra borgeren selv.

Afgørelser som sendes via batchkørsler efter sagsbehandling hos medarbejder (delvist automatiserede)

- 225 – BGA/Forlængelse fra JC ændrer bortfaldsdato
- 225 – BGA fra JC ændrer bortfaldsdato
- 225 – Forlængelse fra JC ændrer ikke ydelsen

Brevene dannes i KY efter, at en medarbejder har foretaget sagsbehandling og truffet afgørelse på baggrund af nye oplysninger fra Jobcenteret. Medarbejderen læser og redigerer i brevene, og forvaltningen oplyser, at der således ikke er tale om fuldautomatiserede afgørelser.

I forhold til partshøring oplyser forvaltningen, at der foretages partshøring i overensstemmelse med de forvaltningsretlige regler.

Særligt om brevet; 225 – Forlængelse fra JC ændrer ikke ydelsen

Forvaltningen oplyser, at det konkrete brev er en orientering i forlængelse af en tidligere afgørelse om nedsættelse af borgerens ydelse som følge af 225-timerskravet. Orienteringen sker på baggrund af en ny fraværsregistrering, som ikke har betydning for nedsættelsen af ydelsen. Den bagvedliggende vurdering af borgerens fravær og evt. undtagelse fra 225-timerskravet er ikke en afgørelse, men en procesbeslutning.

Fraværsregistreringer indgår i vurderingen af, hvorvidt borgeren skal undtages fra 225-timerskravet. Langt de fleste fraværsregistreringer har ikke betydning for afgørelsen om nedsættelsen af borgerens ydelse.

Forvaltningen oplyser, at det konkrete brev, som ledte til Borgerrådgiverens undersøgelse, således ikke er en afgørelse, og det er derfor en fejl, at brevet har indeholdt en klagevejledning. Ændring i forhold til klagevejledning implementeres i 1. kvartal 2024 i forbindelse med en tilretning af KY's håndtering af administrationen på 225-timersområdet.

Forvaltningen oplyser, at det, i forbindelse med forvaltningens undersøgelse af det konkrete brev, har vist sig, at begrebet "ydelsesart" ikke burde forekomme i breve til borgerne. "Ydelsesart" er en flettekode i KY, som burde "flette" netop den ydelsesart, som den konkrete borger modtager, f.eks. kontanthjælp, ind i brevet. Der er derfor tale om en fejl, hvis begrebet "ydelsesart" er indgået i et brev til borgerne. Forvaltningen har indmeldt den tekniske fejl til IT-leverandøren.

Forvaltningen oplyser, at KOMBIT vil gennemgå brevets formuleringer, og at betegnelserne "*hjælp til forsøgelse*" og "*din hjælp*" fremadrettet vil blive benyttet. Det er forvaltningens opfattelse, at det konkrete brev i tilstrækkeligt omfang derved vil leve op til de forvaltningsretlige principper om klarhed og præcision henset til, at brevet udsendes i forlængelse af en konkret bevilling om kontanthjælp, og at borgeren hver måned modtager en udbetalingsmeddelelse, hvoraf det fremgår, at borgeren modtager kontanthjælp, og at den løbende opfølgning i jobcentret er ramme- og italesat ud fra, at borgeren modtager kontanthjælp.

Udbetalingsmeddelelser

Hver måned sendes der en udbetalingsmeddelelse til alle borgere med et overblik over den pågældende måneds ydelse, sammenlignelig med en lønseddel.

Forvaltningen har været i dialog med KL og Kombit om håndteringen af udbetalingsmeddelelser i IT- understøttelsen af kommunernes administration, og forvaltningen oplyser på den baggrund, at udbetalingsmeddelelsen følger af den tidligere truffne afgørelse om borgerens berettigelse til ydelse, herunder takst. Alle udbetalingsmeddelelser forudsætter derfor, at kommunen forud har truffet en separat afgørelse om, at borgeren er berettiget til en løbende ydelse. Tilsvarende skal kommunen træffe en ny afgørelse, hvis der sker ændringer i borgerens forhold, som betyder, at ydelsen ændres. Det gælder både hvis ydelsen ændres i en måned, eller hvis ydelsen ændres generelt fremadrettet. Selve afgørelsen træffes af en sagsbehandler.

Forvaltningen oplyser, at KY understøtter, at sagsbehandleren træffer afgørelser, når ydelsen ændres. Det sker bl.a. ved procestrin i den manuelle sagsbehandling om, at sagsbehandleren skal tage stilling til forhold, som kan have betydning for ydelsen. Sagsbehandlingen understøttes ofte med breve, som helt eller delvis bliver dannet af KY på baggrund af sagsbehandlerens vurderinger og godkendelse.

Forvaltningen har tidligere i undersøgelsen i brev af 13. september 2023 udtalt, at en udbetalingsmeddelelse er en afgørelse, som udsendes fuldt automatiseret. I brev af 9. oktober 2024 har forvaltningen dog præciseret, at det kun er tilfældet ved udbetalingsmeddelelser i forhold til administration af flekslønstilskud. Her udgør udbetalingsmeddelelsen selve afgørelsen til borger. Det skyldes, at der i forbindelse med implementeringen af flekslønstilskuddet, var en drøftelse med Ankestyrelsen, som vurderede, at udbetalingsmeddelelsen var tilstrækkelig som afgørelse. Selve beregningen af flekslønstilskuddet sker ved manuel sagsbehandling.

I forhold til partshøring forud for udbetalingsmeddelelsen oplyser forvaltningen, at borgeren er bekendt med det faktiske oplysningsgrundlag i forvejen eksempelvis via tidligere afgørelser, eller ved at oplysningerne kommer fra borgeren selv.

Afsluttende bemærkninger

På baggrund af gennemgangen af redegørelserne fra forvaltningen, og de enkelte systembreve og afgørelser, er det Borgerrådgiverens vurdering, at forvaltningen nu generelt er opmærksom på den registreredes ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling og undtagelserne herfor, og for de forvaltningsretlige krav til sagsbehandlingsprocessen i udbetalingssystemet KY.

Borgerrådgiveren finder det dog beklageligt, at forvaltningen først som følge af Borgerrådgiverens undersøgelse har fået overblik over karakteren af de breve, der udsendes via udbetalingssystemet KY, og hvorvidt, der er tale om afgørelser, hvilket bl.a. afspejles i forskellige udmeldinger til Borgerrådgiveren.

Borgerrådgiveren fremhæver i denne forbindelse forvaltningens ansvar i forhold til, at it-løsninger lever op til de forvaltningsretlige krav, uanset at systemet er leveret af en ekstern leverandør.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen fremadrettet vurderer karakteren af de breve, der udsendes via udbetalingssystemet KY, og regelmæssigt gennemgår dem for fejl og mangler.

Undersøgelsen har således vist, at der er forhold, som forvaltningen bør være mere opmærksom på i forbindelse med benyttelse af udbetalings-systemet KY.

Forvaltningen oplyser, at de fuldautomatiserede afgørelser ikke falder indenfor de situationer, hvor borger har ret til ikke at være genstand for automatisk sagsbehandling, eller hvor borger skal give samtykke til behandling. Dette begrundes med, at afgørelserne træffes ud fra på forhånd lovfastsatte, faktisk objektive kriterier uden indsamling af personfølsomme oplysninger, og at afgørelserne er ledsaget af en klagevejledning.

Institut for Menneskerettigheder har oplyst, at det er uklart, om automatiseret sagsbehandling kræver en særlig hjemmel, jf. ovenfor. Da der er tale om afgørelser, som har retsvirkning, og som betydeligt påvirker den enkelte, da der er tale om borgeres indtægtsgrundlag, bør der ikke være tvivl herom, hvorfor forholdet bør søges afklaret.

Datatilsynet er efter Borgerrådgiverens opfattelse den rette instans i forhold til at foretage en vurdering af, om de fuldautomatiserede afgørelser i KY-systemet er omfattet af Databeskyttelsesforordningens artikel 22, og i så fald om forvaltningen har tilstrækkelig hjemmel til at træffe fuldautomatiserede afgørelser, eller om der er behov for at indhente samtykke.

Borgerrådgiveren anbefaler, at forvaltningen får usikkerheden afklaret hos Datatilsynet.

I forhold til automatiserede afgørelser har forvaltningen en særlig oplysningspligt overfor borgerne. Borgerrådgiveren har ikke undersøgt, om forvaltningen opfylder sin oplysningspligt i forhold til at give den registrerede den fornødne information om forekomsten af automatiserede afgørelser. Forvaltningens skiftende vurderinger af, hvilke meddelelser, der har karakter af automatiske afgørelser, skaber uklarhed om, hvorvidt forvaltningen varetager sin oplysningspligt på dette punkt.

Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at forvaltningen påser, om oplysningspligten overholdes i de tilfælde, hvor forvaltningen træffer fuldautomatiserede afgørelser.

Undersøgelsen har samlet vist, at der har været uklarhed i forvaltningen om, hvorvidt en udbetalingsmeddelelse er en afgørelse, og at der har været tilfælde af fejl i brevene; herunder udsendelse af en klagevejledning i forbindelse med et systembrev, og en flettekode der ikke har fungeret efter hensigten. Det indikerer, at forvaltningen ikke i alle tilfælde i tilstrækkelig grad har afklaret systemet og de enkelte processer og

skrivelser forud for implementering af systemet, og at forvaltningen ikke i tilstrækkelig grad har været opmærksomme på karakteren og kvaliteten af de breve, der udsendes via udbetalingsystemet KY.

Borgerrådgiveren henstiller på denne baggrund generelt til, at forvaltningen er mere opmærksom på, om de etablerede procedurer fungerer inden for lovens rammer, og at de forvaltningsretlige krav herunder overholdes.

Borgerrådgiveren bemærker afslutningsvist, at der er en risiko for, at betegnelserne "hjælp til forsørgelse" og "Din hjælp" ikke skaber den nødvendige forståelse hos borgerne, og begrundelseskravet derved ikke overholdes.

Det er Borgerrådgiverens vurdering, at betegnelserne fortsat kan skabe misforståelser i de tilfælde, hvor en borger modtager flere ydelser, da betegnelserne "Hjælp til forsørgelse" og "Din hjælp" ikke er målrettet den konkrete ydelse. Borgerrådgiveren anbefaler derfor, at borgerens konkrete ydelse fremgår af brevene.

Jeg beder forvaltningen om en orientering om, hvad ovenstående anbefalinger giver anledning til.

Venlig hilsen



Johan Busse
Borgerrådgiver



Pernille Olsen Treu
Jurist