



Langeland Kommune  
Fredensvej 1  
5900 Rudkøbing

## Kommunens anvendelse af it-systemet DUBU mv.

### 1. Indledning

I forbindelse med min behandling af en klagesag samt medieomtale er jeg blevet opmærksom på en generel problemstilling vedrørende Langeland Kommunes anvendelse af it-systemet DUBU (Digitalisering – Udsatte Børn og Unge) til behandling af sager i familieafdelingen.

Jeg har derfor besluttet at bede Langeland Kommune om en udtalelse, jf. pkt. 3 nedenfor. Jeg henviser til § 17, stk. 2, i lov om Folketingets Ombudsmand, jf. lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013. Det fremgår heraf, at ombudsmanden af egen drift kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

Jeg beder om at modtage Langeland Kommunes udtalelse **inden 4 uger** fra datoen på dette brev.

### 2. Baggrund

I 2024 behandlede jeg en klage fra et forældrepar, som bl.a. anførte, at Langeland Kommunes anvendelse af it-systemet DUBU havde medført, at der i deres datters sag var blevet gemt journalnotater med forkerte datoer, ligesom der bl.a. var blevet journaliseret notater om sagsbehandlingsskridt, der ikke var foretaget.

Jeg sendte klagen til Langeland Kommune, idet jeg mente, at kommunen burde have mulighed for at svare forældrene på klagen. Jeg bad samtidig Langeland Kommune om at underrette mig om sit svar til forældrene.

11. marts 2025

Dok.nr. 24/04092-6/HA  
Bedes oplyst ved  
henvendelse

+ bilag

**Folketingets  
Ombudsmand**  
Gammeltorv 22  
1457 København K  
33 13 25 12  
www.ombudsmanden.dk  
post@ombudsmanden.dk

Oplysning om telefontid  
og mulighed for personlig  
henvendelse findes på  
ombudsmanden.dk/kontakt

I et brev af 4. juli 2024 (med sagsnr. 1-4395521591) skrev Langeland Kommune følgende til forældrene:

” ...

DUBU-systemet er sådan opbygget, som I beskriver i de henvendelser, I har sendt til Ombudsmanden, at der er 'aktiviteter' og notatfelter, der automatisk genereres af DUBU, såvel som der er 'aktiviteter' og notatfelter, sagsbehandler selv kan oprette. De automatisk genererede kan ikke slettes men skal 'udføres' svarende til afsluttes og kan ikke slettes. Systemet er samtidigt således opbygget, at en cirkel viser, hvor mange overskredne 'aktiviteter' sagsbehandler har på sin sagsliste. For at overskue hvilke sagsskridt der reelt mangler, skal ikke-udførte aktiviteter udføres. Der kan til tider være tale om, at aktiviteter står åbne længe efter at de var relevante og aktuelle. Sagsbehandlerne 'udfører' dem for at skabe overblik og for at kunne afslutte bl.a. visse undersøgelses- eller afgørelsesaktiviteter.

Derfor kan det ske, særligt i forbindelse med sagsbehandlerskift, at en sagsbehandler udfører aktiviteter langt senere end aktiviteten er oprettet af en anden sagsbehandler. Det kan forekomme, at den nytilkomne sagsbehandler noterer i aktiviteten før den udføres. Ligeledes kan en handleplan (efter barnets Lov kaldet Barnets Plan eller Ungeplan), der ikke er aktiveret stå i vejen for at følge op på den seneste handleplan. For at få opfølgningsdatoerne til at passe skal der systemisk foretages en 'opfølgning', hvilket igen er forvirrende for borgere der har fået aktindsigt.

Igen skal det beklages, at systemet hverken er gennemskueligt eller logisk når man ser det udefra. (...).”

Afslutningsvist anførte Langeland Kommune, at kommunen ville bestræbe sig på at få ensrettet håndteringen af DUBU og på den måde systematisere sagsbehandlingen – også når der sker sagsbehandlerskift. Dette ville ifølge kommunen ske ”ved bestræbelse på ensretning af sagsbehandlingen, rettidighed i sagsbehandlingsskridt også i forhold til journalisering”.

Forældrene har ikke rettet henvendelse til mig igen.

Den vedlagte artikel fra Fyns Amts Avis angår sagsbehandlingen i Langeland Kommunes familieafdeling. Det anføres i artiklen bl.a., at lydfiler og skriftlig dokumentation vidner om, at ”sagsbehandlere i familieafdelingen retter og sletter i journaler på børneområdet”, og at der trods kommunens ”løfte om at rette ind”, ifølge avisens informationer, er blevet ”slettet og rettet i journaler i børnesager helt frem til januar 2025”.

I artiklen omtales bl.a. en konkret sag, hvor en børnefaglig undersøgelse er blevet slettet i kommunens it-system. I artiklen omtales også, at den berørte borger i en samtale med kommunens superbruger – af it-systemet, må jeg forstå – i november 2024 har fået oplyst, at kommunen ikke ”forventer at kunne give en forklaring på alle digitale ændringer og anmodninger om at slette, der har været i borgerens sag”, og at det i nogle tilfælde skyldes ”noget systemteknisk”.

### **3. Anmodning om en udtalelse**

Forvaltningsmyndigheder har notatpligt. I sager, hvor der skal træffes afgørelse, betyder det ifølge offentlighedslovens § 13, at myndighederne skal gøre notat om de oplysninger om en sags faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse, og som ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter. Notatpligten gælder også, når der foretages væsentlige sagsekspektionsskridt i sagen, der ikke i øvrigt fremgår af sagens dokumenter. Pligten til at tage notat er med til at sikre, at det efterfølgende kan klarlægges, hvad der er sket i sagen (dokumentationshensyn), og vil også kunne give mulighed for en effektiv kontrol med, om myndigheden har handlet korrekt (kontrolhensyn). Notatpligten er nærmere omtalt i [overblik #2](#) om notatpligt i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

En myndighed har samtidig også pligt til at journalisere visse dokumenter, jf. offentlighedslovens § 15, stk. 1. Den pligtmæssige journalisering har til formål at understøtte adgangen til aktindsigt og – på samme måde som notatpligten – at sikre nødvendig dokumentation i de enkelte sager. Journaliseringen skaber overblik over sagens dokumenter, letter sagsbehandlingen og understøtter kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen. Hvis journaliseringen er mangelfuld eller forkert, er der risiko for, at både sagsbehandlingen og borgernes retssikkerhed forringes. Pligten til at journalisere er nærmere omtalt i [overblik #7](#) om journaliseringspligt i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

Jeg beder på baggrund af det anførte ovenfor Langeland Kommune om at redegøre for kommunens håndtering af såkaldte ”automatisk genererede” aktiviteter og notatfelter i it-systemet DUBU. Jeg beder herunder kommunen komme ind på det, der er beskrevet i kommunens brev af 4. juli 2024 (jf. pkt. 2 ovenfor) og omtalt i den vedlagte artikel.

Jeg beder kommunen forholde sig til, om dens håndtering lever op til de gældende krav til notat- og journaliseringspligt i bl.a. offentlighedslovens § 13 og § 15.

Jeg beder samtidig om, at kommunen giver en nærmere beskrivelse af, hvilke muligheder it-systemet DUBU anviser, hvis der er behov for at slette automatisk genererede aktiviteter og notatfelter i en sag.

Endelig beder jeg om, at kommunen redegør nærmere for, hvilke tiltag kommunen iværksatte i forlængelse af brevet af 4. juli 2024, samt resultatet af disse tiltag.

Jeg beder om at modtage Langeland Kommunes udtalelse **inden 4 uger** fra modtagelsen af dette brev.

\*\*\*

Jeg er bekendt med, at Ankestyrelsens tilsyn med kommunerne har bedt kommunen om en udtalelse med henblik på at vurdere, om der er anledning til at rejse en tilsynssag vedrørende Langeland Kommunes sagsbehandling i børnesager. På den baggrund har jeg sendt en kopi af dette brev til Ankestyrelsen til orientering.

Dette brev vil blive offentliggjort på min hjemmeside med en nyhed.

Med venlig hilsen



Henrik Bloch Andersen

**Kopi sendt til orientering:**

Ankestyrelsen, Tilsynet