



Langeland Kommune
Fredensvej 1
5900 Rudkøbing

Langeland Kommunes anvendelse af it-systemet DUBU – kommunens j.nr. 25/1929

26. marts 2026

Den 11. marts 2025 indledte ombudsmanden med henvisning til § 17, stk. 2, i lov om Folketingets Ombudsmand (lovbekendtgørelse nr. 347 af 22. marts 2013) af egen drift en undersøgelse vedrørende Langeland Kommunes anvendelse af it-systemet "Digitalisering – Udsatte Børn og Unge" (DUBU) ved behandlingen af sager i kommunens familieafdeling.

Dok.nr. 24/04092-43/STM
Bedes oplyst ved
henvendelse

Jeg har i forbindelse med undersøgelsen modtaget Langeland Kommunes udtalelser af 30. april, 13. maj og 20. juni 2025 samt supplerende oplysninger senest den 6. november 2025.

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

1. Sagens baggrund

DUBU er et fælleskommunalt it-system, der efter det oplyste er indkøbt af KOMBIT (kommunernes it-fællesskab) og anvendes af de fleste af landets kommuner, herunder Langeland Kommune. Systemet anvendes til sagsbehandling af sager om udsatte børn og unge samt børn og unge med funktionsnedsættelse, bl.a. i forbindelse med de forskellige sagsskridt som led i børnefaglige undersøgelser, barnets plan, forældrehandleplaner mv. Systemet er, som jeg forstår det, designet til at understøtte, at lovmæssige krav, herunder sagsbehandlingsfrister og dokumentationskrav, overholdes, samt til at give overblik over sagsbehandling og dokumentation i sagerne. Systemet indeholder i den forbindelse bl.a. et aktivitetsbaseret sagsstyringsværktøj.

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

Ombudsmanden blev i forbindelse med sin behandling af en konkret klagesag samt medieomtale opmærksom på mulige generelle problemstillinger ved Langeland Kommunes anvendelse af it-systemet. Det omfattede bl.a. det forhold, at kommunen tilsyneladende registrerede sagsskridt, som om de var blevet udført på et givent tidspunkt, selvom de reelt ikke var foretaget, eller

var foretaget på et andet tidspunkt, og at det kunne forekomme, at der blev rettet eller slettet i sagsjournaler.

I den nævnte konkrete sag oplyste Langeland Kommune således over for den pågældende borger bl.a., at det kunne forekomme, at aktiviteter blev registreret som udførte i it-systemet (alene) for at skabe overblik, hvilket kunne fremstå forvirrende f.eks. for borgere, der havde fået aktindsigt. Kommunen udtrykte i den forbindelse beklagelse i forhold til, at "systemet hverken er gennemskueligt eller logisk, når man ser det udefra". Samtidig anførte kommunen, at den ville bestræbe sig på at få ensrettet håndteringen af it-systemet og systematiseret sagsbehandlingen via "ensretning" og "rettidighed i sagsbehandlingsskridt også i forhold til journalisering".

Endvidere var det i den nævnte medieomtale anført bl.a., at lydfiler og skriftlig dokumentation vidnede om, at "sagsbehandlere i familieafdelingen retter og sletter i journaler på børneområdet", og der var omtalt et tilfælde, hvor en børnefaglig undersøgelse var blevet slettet i kommunens it-system.

På baggrund af de nævnte oplysninger bad ombudsmanden Langeland Kommune om at redegøre for bl.a. sin håndtering af automatisk genererede aktiviteter og notatfelter i it-systemet og om at forholde sig til, om kommunens håndtering levede op til de gældende krav til notat- og journaliseringspligt i bl.a. offentlighedslovens §§ 13 og 15. Ombudsmanden bad også kommunen om en nærmere beskrivelse af mulighederne i systemet ved eventuelt behov for at slette automatisk genererede aktiviteter og notatfelter i en sag og om at redegøre for, hvilke tiltag kommunen eventuelt havde iværksat i forlængelse af den konkrete klagesag, der er omtalt ovenfor.

Min undersøgelse har angået de nævnte forhold vedrørende Langeland Kommunes generelle anvendelse af it-systemet. Undersøgelsen har ikke omfattet den samlede funktionalitet af it-systemet eller Langeland Kommunes sagsbehandling i øvrigt af de sager, som kommunen behandler i systemet, herunder den omtalte konkrete sag.

Der kan i den forbindelse henvises til, at Ankestyrelsen som kommunal tilsynsmyndighed som led i en undersøgelse af behandlingen af sager i familieafdelingen i Langeland Kommune bl.a. har bedt kommunen om at gennemgå en række børnesager for at sikre, at sagsbehandlingen har levet op til kravene i lovgivningen. Ifølge en nyhed af 6. februar 2026 på Ankestyrelsens hjemmeside (ast.dk) afventer Ankestyrelsen fortsat oplysninger fra Langeland Kommune om resultatet af kommunens fornyede sagsgennemgang.

Jeg er også bekendt med, at Indenrigs- og Sundhedsministeriet som øverste kommunale tilsynsmyndighed har iværksat undersøgelser vedrørende sags-

behandlingen i familieafdelingen i Langeland Kommune. Jeg kan herom hen-
vise til indenrigs- og sundhedsministerens besvarelser af 12. december 2025
og 23. januar 2026 af spørgsmål nr. 147 (SOU Alm.del) henholdsvis spørgs-
mål nr. 176 (SOU Alm.del) fra Folketingets Socialudvalg. Spørgsmål og svar
kan læses på Folketingets hjemmeside (ft.dk).

2. Sagens centrale spørgsmål og det retlige grundlag

Min undersøgelse angår de beskrevne generelle problemstillinger vedrø-
rende Langeland Kommunes håndtering af automatisk genererede aktiviteter
mv. i it-systemet DUBU og udspringer navnlig af, at en offentlig myndighed er
forpligtet til at tilrettelægge sin sagsbehandling på en måde, der sikrer bl.a.,
at der i den enkelte sag er et dækkende og korrekt oplysningsgrundlag samt
et retvisende billede af, hvad der er sket i sagen.

Der kan herom henvises til bl.a. bestemmelserne i offentlighedslovens §§ 13
og 15 om notatpligt og journalisering.

Af offentlighedslovens § 13 om notatpligt følger det, at en myndighed i afgø-
relsessager snarest muligt skal notere indholdet af oplysninger om sagens
faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, som den mundtligt eller
på anden måde bliver bekendt med (medmindre oplysningerne i øvrigt frem-
går af sagens dokumenter). Endvidere skal en myndighed snarest muligt
tage notat om "væsentlige sagsekspeditionsskridt", der ikke i øvrigt fremgår
af sagen. Ved siden af offentlighedsloven gælder en ulovbestemt retsgrund-
sætning om, at der også i sager, som ikke er afgørelsessager, skal gøres no-
tat om væsentlige sagsekspeditionsskridt, hvis de relevante oplysninger ikke
allerede fremgår af sagens dokumenter. Desuden følger det af god forvalt-
ningsskik, at der – uden for rammerne af offentlighedsloven og den ulovbe-
stemte retsgrundsætning – i visse tilfælde bør gøres notat.

Af bestemmelsen om journalisering i offentlighedslovens § 15 følger det, at
dokumenter, der er modtaget eller afsendt af en forvaltningsmyndighed som
led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed, skal
journaliseres, hvis de har betydning for sagen eller for sagsbehandlingen i
øvrigt. Journaliseringspligten omfatter også interne dokumenter i endelig
form.

Reglerne om notatpligt og journalisering tjener generelt set de samme formål.
De varetager bl.a. hensyn af ordensmæssig karakter og sikrer f.eks., at der
er overblik over, hvad der er oplysningsgrundlaget i en sag, samt at der er
samling på dette grundlag, og at det kan findes frem, når der er brug for det
(dokumentationshensyn). Reglerne bidrager også til, at det efterfølgende,
f.eks. i forbindelse med klage eller tilsyn, kan klarlægges, hvad der er sket i

en sag og hvornår, herunder om sagsbehandlingen er i overensstemmelse med eventuelle lovbestemte frister (kontrolhensyn). Desuden medvirker reglerne til at sikre, at der er mulighed for fyldestgørende gennemførelse af f.eks. partshøring samt adgang til aktindsigt i grundlaget for afgørelsen af en sag.

Reglerne understøtter således – ligesom andre regler om forvaltningens sagsbehandling og sagsoplysning, partsinddragelse mv. – væsentlige hensyn til at sikre korrekte afgørelser, lovmedholdelig sagsbehandling, åbenhed samt muligheden for efterfølgende kontrol og ansvar. Hertil kommer, at forvaltningen skal sørge for, at der skabes et tillidsfuldt forhold mellem borgeren og forvaltningen, hvilket bl.a. kan ske ved, at forvaltningen sikrer sig bevis og derved undgår tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag.

Jeg henviser til [overblik #2](#) om notatpligt og [overblik #7](#) om journalisering i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside (med heri angivne henvisninger) samt til Jørgen Steen Sørensens artikel "[Tørre regler giver kvalitet i forvaltningen](#)" i Folketingets Ombudsmands beretning for 2018, som også er tilgængelig på ombudsmandens hjemmeside.

I forhold til en myndigheds anvendelse af it-systemer i sagsbehandlingen er det et grundlæggende krav, at it-systemerne kan understøtte en korrekt anvendelse af den relevante lovgivning – herunder forvaltningsretlige regler og principper. Det er den enkelte myndigheds ansvar, at myndighedens it-løsninger lever op til de forvaltningsretlige krav, uanset om myndigheden selv har udviklet systemet, eller det er udviklet af en ekstern leverandør, og uanset om der er tale om standardløsninger eller løsninger, der er udviklet til en bestemt opgave hos en eller flere myndigheder.

Jeg henviser til [overblik #13](#) i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige it-systemer.

3. Langeland Kommunes udtalelser mv.

Langeland Kommune har oplyst bl.a., at dokumenthåndteringen i it-systemet DUBU foregår på den måde, at alle dokumenter journaliseres på en sag med dato og tildeles et navn. Dokumenter, der er færdige (udført og gemt), kan ikke slettes eller ændres uden tilladelse fra en superbruger. Sletning eller ændring kan efter det oplyste f.eks. være relevant, hvis et dokument er journaliseret på en forkert sag eller påført en forkert dato.

Om funktionaliteten med aktivitetsstyring af sager i it-systemet har kommunen oplyst bl.a. følgende:

"I DUBU anvendes aktiviteter til at registrere hændelser på sager. Nogle typer af lovpligtige aktiviteter vil udløse nye aktiviteter, f.eks. vil registrering af en underretning udløse bl.a. aktiviteterne vurdering og kvitteringsbrev. Ligesom registrering af en aktindsigtsanmodning vil udløse aktiviteten afgørelse.

Mere teknisk foregår det sådan, at hvis aktiviteten 'Aktindsigt – Anmodning om sagsakter' oprettes, vil DUBU automatisk generere aktiviteten 'Afgørelse – Aktindsigt, FVL § 16', med en hændelsesdato og en lovpligtig frist på 7 arbejdsdage efter anmodningens hændelsesdato.

De automatisk genererede aktiviteter er udtryk for påmindelser om planlagte aktiviteter, der skal hjælpe sagsbehandleren med at overholde frister og sagsskridt fastsat i lovgivningen mv. De automatisk genererede aktiviteter er således ikke udtryk for dokumenter.

De automatisk genererede aktiviteter kan dog tilknyttes dokumenter, herunder notater, og det er i den forbindelse muligt at ændre hændelsesdatoen, hvis aktiviteten ikke bliver udført på den planlagte dato.

Hvis den automatisk oprettede aktivitet er udtryk for en lovpligtig handling, kan den ikke slettes. Hvis den initierende hændelse slettes, f.eks. selve underretningen, bliver de tilknyttede automatisk oprettede aktiviteter også slettet. Ikke-lovpligtige automatisk oprettede aktiviteter, f.eks. lokale aktivitetsplaner, kan slettes."

Ifølge kommunens oplysninger er der i it-systemet mulighed for at danne en journalrapport med overblik over sagens samlede aktiviteter, og i denne rapport – som f.eks. dannes og udleveres i forbindelse med aktindsigt – indgår både udførte og ikke udførte aktiviteter samt oplysning om, hvorvidt der er tilknyttet et dokument til en aktivitet.

Langeland Kommune har anført, at da automatisk genererede aktiviteter i it-systemet er udtryk for påmindelser om planlagte aktiviteter, der skal hjælpe sagsbehandlerne med at overholde frister og sagsskridt fastsat i lovgivningen mv., må de anses for at højne sikkerheden for, at lovpligtige og andre væsentlige sagsskridt bliver udført. Der er ifølge kommunen tale om digital understøttelse af god forvaltningsskik.

Det er Langeland Kommunes opfattelse, at de automatisk genererede aktiviteter i it-systemet ikke giver anledning til overvejelser i relation til notatpligten efter offentlighedslovens § 13 eller journaliseringspligten efter offentlighedslovens § 15, da aktiviteterne ikke er udtryk for notater eller har karakter af dokumenter. Aktiviteter kan dog tilknyttes notater eller dokumenter, hvis det er relevant. Dokumenter og notater journaliseres i givet fald med dato og navn.

Jeg forstår desuden, at det er kommunens opfattelse, at aktiviteterne – da de er udtryk for ”påmindelser om planlagte aktiviteter” – ikke i sig selv udgør notatpligtige sagsekspeditioner, og at der i relevant omfang tages notat og sker journalisering af eventuelle tilknyttede dokumenter, når de omhandlede påmindelser fører til sagsekspeditioner. Langeland Kommune tilknytter således efter det oplyste generelt særskilte notater om en sagsekspedition til udførelsen af en aktivitet i it-systemet, hvis der er tale om væsentlige sagsekspeditions-skridt, eller hvis det i øvrigt er hensigtsmæssigt af hensyn til sagsbehandlingen.

I forhold til spørgsmålet om, hvorvidt aktiviteter, der reelt ikke er udført, i it-systemet registreres som udført eller registreres som udført på en ikke retvisende dato, har Langeland Kommune mere generelt anført, at det er kommunens praksis, at aktiviteter skal udføres korrekt og i overensstemmelse med den måde, som it-systemet forudsættes at blive anvendt på.

Det kan dog efter det oplyste i særlige tilfælde forekomme, at en aktivitet markeres som udført i it-systemet, hvor det ikke nødvendigvis er retvisende. Kommunen har beskrevet nogle eksempler på dette, f.eks. at en automatisk genereret aktivitet har mistet sin relevans, at der ved en fejl manuelt er oprettet og udført en aktivitet, der allerede er genereret automatisk af systemet, eller at der er sket en menneskelig fejl, hvor en aktivitet, der reelt er udført, ikke er registreret korrekt i systemet, men først senere registreres som udført. Et konkret eksempel kan ifølge kommunen være, at en borger først indgiver og derefter tilbagekalder en anmodning om aktindsigt. Funktionaliteten i it-systemet gør, at aktiviteten med hensyn til det at træffe en afgørelse om aktindsigt i sådanne tilfælde registreres som udført, selvom der ikke er blevet truffet en afgørelse. Samtidig tilføjes – hvilket jeg forstår er nyere praksis i kommunen – et notat om, at der ikke er truffet afgørelse om aktindsigt, fordi anmodningen er tilbagekaldt.

Kommunens sagsbehandlere oplever ifølge kommunen ikke udfordringer i forhold til at kunne konstatere, hvilke aktiviteter der er udført i en sag.

Kommunen har desuden anført, at åbne aktiviteter ikke er endelige og derfor kan redigeres på samme måde som f.eks. et dokument, der endnu ikke er gemt. Hvis der i sjældne tilfælde foretages sletning af en aktivitet, lægges der et notat på sagen, hvor det beskrives, hvorfor der er foretaget sletning, og hvad der er slettet.

Langeland Kommune har derudover oplyst, at kommunen har anmodet KOMBIT om, at der foretages ændringer i it-systemet med det formål at opnå størst mulig gennemsigtighed og transparens i forhold til de aktiviteter, der er udført på en sag, sådan at aktiviteterne giver det mest retvisende billede af,

hvad der er sket i sagen, herunder så det i journalrapporter til brug for indsigt for hver enkelt aktivitet kan ses, om aktiviteten er udført.

Indtil systemændringerne måtte blive foretaget, vil kommunen sikre, at der manuelt påføres oplysninger på sagerne, således at aktiviteterne giver det mest retvisende billede af, hvad der er sket i en sag, at dokumenter er oprettet korrekt, og at notatpligtige oplysninger er noteret. Kommunen vil desuden vejlede borgere om betydningen af aktiviteter i it-systemet, når der meddeles aktindsigt, og i andre sammenhænge, hvor det er relevant.

Kommunen har endelig oplyst, at der foretages individuel oplæring af medarbejdere, der benytter it-systemet, at der hvert år afholdes interne kursusdage vedrørende systemet, og at der ca. en gang om måneden holdes møde i en superbrugergruppe, hvor også ledelsen deltager, og hvor forskellige emner relateret til systemet drøftes, herunder eventuelle indsatser eller fokusområder. Dette gøres bl.a. med fokus på at sikre, at der løbende tages stilling til håndtering af aktiviteter på sager, og at der, bl.a. ved sagsbehandlerskift, bliver taget stilling til udførelsen af åbne aktiviteter i systemet.

4. Min vurdering

Som anført ovenfor har min undersøgelse angået de beskrevne generelle problemstillinger vedrørende Langeland Kommunes håndtering af automatisk genererede aktiviteter mv. i it-systemet DUBU. Undersøgelsen har som nævnt baggrund i, at en offentlig myndighed er forpligtet til at tilrettelægge sin sagsbehandling på en måde, der sikrer bl.a., at der i den enkelte sag er et dækkende og korrekt oplysningsgrundlag samt et retvisende billede af, hvad der er sket i sagen.

De automatisk genererede aktiviteter i it-systemet har ifølge kommunen til formål at medvirke til at understøtte en lovmedholdelig sagsbehandling samt efterlevelse af god forvaltningsskik i sager om udsatte børn og unge mv.

Jeg kan imidlertid konstatere, at kommunens anvendelse af denne automatiske funktionalitet i it-systemet har betydet, at der i de sager, der behandles i systemet, efter det oplyste kan være oplysninger vedrørende aktiviteter, som ikke er retvisende, f.eks. hvor en automatisk genereret aktivitet af forskellige grunde alligevel ikke skulle udføres, eller hvor aktiviteter er blevet registreret som udførte på ikke retvisende datoer.

En myndigheds forpligtelse til at sikre, at der i den enkelte sag er et dækkende og korrekt oplysningsgrundlag samt et retvisende billede af, hvad der er sket i sagen, er som anført ovenfor under pkt. 2 begrundet i væsentlige hensyn til at sikre bl.a. myndighedens eget overblik, efterfølgende mulighed

for tilsyn og kontrol samt de berørte borgeres mulighed for at udøve partsrettigheder, herunder modtage retvisende oplysninger om sagens behandling i forbindelse med partshøring og aktindsigt, og i sidste ende tilliden til forvaltningen.

Uanset begrundelsen – og oplysningernes eventuelle mere systemtekniske karakter – må det derfor efter min opfattelse anses for klart uhensigtsmæssigt, at der i en forvaltningssag på den angivne måde registreres oplysninger om, at aktiviteter, der kan fremstå som sagsekspeditionsskridt, er blevet udført, når dette ikke er tilfældet eller ikke er sket på de angivne tidspunkter.

Jeg har noteret mig Langeland Kommunes oplysninger om oplæring og løbende uddannelse af medarbejdere, der benytter it-systemet, og at der efter kommunens opfattelse ikke er udfordringer for sagsbehandlerne med at kunne konstatere, hvilke aktiviteter der er udført i en sag.

Jeg har samtidig forstået, at Langeland Kommune med henblik på at sikre størst mulig gennemsigtighed og retvisende registrering i it-systemet har taget kontakt til KOMBIT med henblik på systemtilpasninger. Jeg har også forstået, at kommunen – i tiden indtil sådanne tilpasninger måtte blive foretaget – har indført forskellige kompenserende tiltag, herunder en fast praksis om at tilføje forklarende notater til registreringerne, hvor der er behov for det, og sørge for nødvendig vejledning i relevante sammenhænge, f.eks. i forhold til borgere i forbindelse med aktindsigt i sager, der er behandlet i it-systemet.

Desuden har jeg noteret mig kommunens oplysninger om sit fokus på området, herunder gennem løbende drøftelser om anvendelsen af it-systemet.

Jeg foretager mig på den baggrund ikke på det foreliggende grundlag mere i sagen.

Jeg har sendt en kopi af dette brev til Indenrigs- og Sundhedsministeriet samt Ankestyrelsen, Tilsynet til orientering. Jeg har også sendt mit brev til orientering for Kommunernes Landsforening (KL), da it-systemet DUBU anvendes i stort set alle landets kommuner.

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

Med venlig hilsen



Christian Britten Lundblad

Kopi til orientering:

Indenrigs- og Sundhedsministeriet
Ankestyrelsen, Tilsynet
Kommunernes Landsforening (KL)