

Mest ombudsmand for pengene

Af Folketingets Ombudsmand Jørgen Steen Sørensen

Politikens forsidehistorie den 29.2 hedder: "Borgernes vagthund afviser at undersøge rekordmange klager". Ud af ca. 5.000 sager om året afviste ombudsmanden nemlig i 2012 ca. 900 klager, mens tallet i 2015 var ca. 1.300.

I et indlæg den 5.3 følger advokat og formand for Retspolitisk Forening Bjørn Elmquist op med en opfordring til "fordomsfri og grundig debat ... om borgernes rimelige forventninger til ombudsmanden og deres egen retssikkerhed". Den debat vil jeg gerne bidrage til.

Ombudsmandsinstitutionens mission er a) at hjælpe borgere, der er kommet i klemme i det offentlige system, b) at afdække og afklare generelle juridiske og retssikkerhedsmæssige problemstillinger og c) at præge den offentlige forvaltning til at blive (endnu) bedre. Vi skal gøre det, der bedst understøtter denne mission. Det er vores daglige pejlemærke.

I ombudsmandslovens § 16, stk. 1, står der, at ombudsmanden selv afgør, om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse. Det kan oversættes simpelt: ombudsmanden skal prioritere. Han skal tage de væsentlige sager og lade resten ligge. Det har aldrig været meningen, at ombudsmanden skal undersøge enhver sag.

Hvordan hænger det så sammen med, at alle kan klage til ombudsmanden? For det siger ombudsmandsloven nemlig også. Og hvordan hænger det sammen med, at ombudsmanden er "den lille mands advokat" i betydningen: det enkelte menneskes værn mod uret fra myndighedernes side?

Det hænger udmærket sammen.

I ombudsmandsinstitutionen modtager vi ca. 5.000 klager om året fra borgerne. Hver og en bliver læst og vurderet meget grundigt. Nogle klager *må* vi ikke behandle, f.eks. fordi de vedrører domstolene eller private virksomheder. Andre *fravælger* vi at undersøge til bunds. Det er dem, Politiken beskæftiger sig med.

Når vi fravælger, kan det have forskellige grunde. Det kan være, at vi ret hurtigt kan se, at myndighederne har handlet korrekt. Det kan også være, at vi kan se, at der muligvis er lavet fodfejl i sagen, men at vi i sidste ende ikke kan hjælpe borgeren til en bedre retsstilling. Og det kan være, at vi beder myndighederne om i første omgang selv at tage et kig på klagen, f.eks. fordi den bringer nye oplysninger frem. Det er ofte meget effektivt.

Ligesom lægen ikke opererer sin patient, før han har vurderet, hvad det i sidste ende kan hjælpe, iværksætter vi altså heller ikke omfattende undersøgelser, før vi har vurderet, om vi reelt kan flytte noget. Det ville tage ressourcer fra andre sager. Det ville belaste myndighederne, der gennemgående lægger store kræfter i at servicere ombudsmanden.

Og det ville bygge forventninger op hos klagerne, som vi meget ofte måtte skuffe. Vi skal ikke stikke klagerne blå i øjnene ved at iværksætte store, men reelt udsigtsløse undersøgelser.

Det er denne prioritering, der ligger bag Politikens tal. Hvis vi bliver i lægeterminologien, kan man sige, at vi har styrket screeningen af patienten for bedst muligt at vurdere, om det nytter at operere. Det sætter efter min opfattelse intet af vores mission over styr.

Til gengæld giver det os kræfter til andre opgaver. Vi prioriterer at tage sager op på eget initiativ, f.eks. i forhold til samfundets mest udsatte mennesker. Vi prioriterer at behandle vores sager hurtigt, så borgerne kan få afklaret deres situation. Vi prioriterer at hjælpe med at forebygge fejl hos myndighederne i stedet for at kritisere dem bagefter. Og vi prioriterer at formidle vores resultater, så de når ud til brugerne.

Det er det, der er essensen i ombudsmandsinstitutionens aktuelle strategi. Jeg stillede den i udsigt allerede, da jeg tiltrådte i 2012. Og selv om vi naturligvis løbende nuancerer og justerer, har jeg ikke fortrudt. Efter min opfattelse får samfundet helt enkelt mest ombudsmand for pengene på denne måde.

Samtidig skal vores prioriteringer selvsagt tåle kritisk debat. Den skal blot bygge på mere end statistik. F.eks. en samlet bedømmelse af, om vi tager relevante problemstillinger op, om vi inden for rimelig tid behandler dem med høj faglig kvalitet, om vi udviser fairness, integritet og gennemslagskraft, og om vi på den måde sætter en samlet standard og dagsorden for det enkelte menneskes retssikkerhed i Danmark.

Tilbage til Politikens overskrift om, at vi "afviser" borgernes klager. Det kan efterlade indtryk af, at vi kaster et hurtigt blik på dem og derefter arkiverer med et skuldertræk. Intet kunne som anført være mere forkert. Vi prioriterer anderledes end tidligere, men enhver kan henvende sig til os i sikker forvisning om at få sin klage kyndigt og grundigt vurderet. Det gør rigtig mange da også. Faktisk flere end nogensinde.