

## BESLUT

Datum  
2026-10-20

Dnr  
11679-2025

Sid  
1 (4)

Justitieombudsmannen  
Thomas Norling

### **Två chefer vid Vård- och omsorgsnämnden i Köpings kommun får kritik för att ha bemött en enskild på ett sätt som strider mot kravet på saklighet. Nämnden får kritik bl.a. för att ha skickat uppgifter som omfattades av sekretess till en utomstående person**

**Beslutet i korthet:** Två chefer vid nämnden har i e-postmeddelanden till en enskild uttryckt sig på ett sätt som strider mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § regeringsformen, RF. En av cheferna uppgav bl.a. att anledningen till att den enskilde inte fick några svar var att hon hade "en skev verklighetsuppfattning" och att det hon förde fram tagit fäste i hennes "märkliga hjärna". JO konstaterar att beskrivningen var nedlåtande och närmast hade karaktären av personangrepp. Den andra chefen uttryckte sig på ett sätt som inte var professionellt och inte heller relevant för den fråga som myndigheten hade att hantera i den aktuella situationen. JO kritiserar cheferna för att formuleringarna inte varit förenliga med RF:s krav på saklighet. I beslutet kritiserar JO även nämnden för att den skickat uppgifter som omfattades av sekretess till en utomstående person och för att inte ha levt upp till service-skyldigheten.

### **Bakgrund och mina beslut om initiativ**

JO tog i juli 2025 emot en anmälan mot socialtjänsten i Köpings kommun om bl.a. hur en tjänsteman bemött NN, vars far hade hemtjänstinsatser från kommunen. Till anmälan fogades bl.a. ett e-postmeddelande där verksamhetschefen AA skrev följande till NN den 2 februari 2025.

Hej [NN]!

Kommer inte att hända. Det utbetalas inga pengar. Anledningen till att vi inte svarar är att du har en skev verklighetsuppfattning. Huvuddelen av det du anför beror på saker som du inte kan belägga men som tagit fäste i din märkliga hjärna. Inget som vi kan göra något åt. Om din far, som är mottagare av våra tjänster, någonsin uttryckt missnöje så hade vi tagit det under beaktande men eftersom aldrig hänt avvaktar vi. Fortsätt gärna att skicka dina synpunkter ... från Holland.

I oktober 2025 kom det in ytterligare en anmälan till JO. Enligt den hade en förvaltningschef fortfarande inte besvarat klagomål som NN framställt i juni 2024. Det framgick också att enhetschefen BB den 6 maj 2024 hade skickat ett e-postmeddelande till NN, med kopia till bl.a. en utomstående privatperson. Enhetschefen avslutade meddelandet så här.

Förslagsvis tänker jag att du får sköta ditt och låta hemtjänsten sköta sitt jobb när du är hemma hos din pappa. Dom gör sitt jobb.

Med anledning av det som kommit fram i anmälningarna beslutade jag att utreda de här frågorna i ett särskilt ärende.

### **Utredning**

JO begärde att Vård- och omsorgsnämnden i Köpings kommun skulle yttra sig över hur AA:s och BB:s formuleringar i e-postmeddelanden som de skickat till NN förhöll sig till bestämmelsen i 1 kap. 9 § regeringsformen, RF. Begäran om yttrande omfattade även frågan hur BB:s agerande förhöll sig till bestämmelserna i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL. Slutligen skulle nämnden yttra sig över uppgiften om att förvaltningschefen inte hade svarat på ett e-postmeddelande med ett klagomål på mer än ett år.

Nämnden framförde sammanfattningsvis följande. Tjänstemännen har inte uttryckt sig professionellt i de aktuella e-postmeddelandena. Detta har varit i strid med lagstiftningen. Kommunen strävar alltid efter ett professionellt och serviceinriktat agerande gentemot brukare, anhöriga och andra personer. Ärendet har dock visat att det inom förvaltningen krävs kunskapshöjande insatser kring de skyldigheter och lagkrav som tjänstemän ska förhålla sig till och i hur information och handlingar ska hanteras korrekt utifrån både OSL och annan lagstiftning. Det planeras utbildningsinsatser för berörd personal under 2026.

### **Bedömning**

Två chefer kritiserar för att ha brustit i kravet på saklighet

Förvaltningsmyndigheter ska i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iakttä saklighet och opartiskhet (objektivitetsprincipen). Detta framgår av 1 kap. 9 § RF. Principen kommer också till uttryck i 5 § andra stycket förvaltningslagen (2017:900), FL.

Kravet på saklighet i regeringsformen innebär att anställda vid myndigheter har en skyldighet att bemöta dem som vänder sig till myndigheten på ett korrekt sätt och att en myndighetsperson ska hålla sig till den sakfråga som myndigheten ska avgöra visavi den enskilde. Ett gott bemötande är viktigt både för att den enskilde har rätt till det och för att förtroendet för den offentliga förvaltningen ska kunna upprätthållas. Det grundlagsstadgade kravet på saklighet innebär att en tjänsteman inte bara ska uttrycka sig och uppträda korrekt utan också neutralt och professionellt. (Se t.ex. JO 2022/23 s. 536, dnr 6978-2021.)

Som redovisats ovan skrev AA i ett e-postmeddelande till NN bl.a. att hon har ”en skev verklighetsuppfattning” och att ”saker som du inte kan belägga men som tagit fäste i din märkliga hjärna”. Det har även kommit fram att BB i ett e-postmeddelande till NN bl.a. skrev att ”du får sköta ditt och låta hemtjänsten sköta sitt”.

Nämnden har i sitt yttrande uppgett bl.a. följande. AA:s meddelande skickades i en period av intensiv kontakt mellan NN och förvaltningen. Hemtjänst-personalen kände sig hotade av NN. AA och BB lyckades inte nå fram i dialogen trots flera försök. Oavsett den aktuella situationen har AA formulerat sig på ett oacceptabelt sätt. Även BB:s formulering är olämplig utifrån kravet på saklighet.

Mot bakgrund av att NN framställt klagomål till nämnden hade de två cheferna anledning att svara henne. Av AA:s meddelande framgår att han och NN hade olika uppfattningar om kommunens skyldigheter. Meddelandet präglas av en mycket irriterad ton och innehåller formuleringar som inte syftade till att svara på NN:s synpunkter när det gällde utförandet av hemtjänstinsatser hos fadern. AA använde sig i meddelandet av nedlåtande beskrivningar om NN som närmast hade karaktären av personangrepp. Den typen av uttalanden får givetvis inte förekomma i kontakter med enskilda. Det kan aldrig godtas att en tjänsteman uttrycker sig på det sättet. Av BB:s e-postmeddelande framgår en frustration i kontakten med NN. BB var, oaktat om hon upplevde situationen som besvärlig, skyldig att bemöta NN på ett korrekt sätt. BB:s uppmaning till NN om att sköta sitt var inte professionell och inte heller relevant för den fråga som BB hade att hantera i den aktuella situationen.

Formuleringarna i e-postmeddelandena var inte förenliga med regeringsformens krav på saklighet. AA och BB ska båda kritiseras för hur de bemötte NN.

#### **Nämnden kritiseras för att ha skickat uppgifter som omfattades av sekretess till en utomstående person**

Sekretess gäller inom socialtjänsten för uppgift om en enskilds personliga förhållanden, om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men (26 kap. 1 § OSL). Bestämmelsen innebär att det råder en presumtion för sekretess. Uttrycket personliga förhållanden omfattar i princip alla uppgifter som hänför sig till den berörda personen.

JO har vid upprepade tillfällen påtalat vikten av att uppgifter som omfattas av sekretess hanteras med stor noggrannhet. En tjänsteman som hanterar sådan information har ett personligt ansvar för att se till att sekretessen upprätthålls. (Se t.ex. JO 2018/19 s. 461, dnr 5606-2017 m.fl.).

Av utredningen framgår att NN i början av maj 2024 klagade till nämnden på faderns hemtjänst. Klagomålet berörde frågor om faderns hälsotillstånd och hur hemtjänsten utfördes hos honom. När BB svarade på NN:s e-postmeddelande skickade hon en kopia av svaret även till ordföranden i faderns bostadsrättsförening.

Nämnden har uppgett bl.a. följande. BB agerade olämpligt genom att skicka meddelandet till NN även till en extern mottagare. Hanteringen var i strid med

OSL. BB har för egen del uppgett att bostadsrättsföreningens ordförande lades till i e-postmeddelandet av obetänksamhet.

Det har inte kommit fram att BB gjorde en sekretessprövning innan meddelandet skickades till bl.a. bostadsrättsföreningens ordförande. Jag ser därför anledning att påtala vikten av att myndigheter alltid gör noggranna överväganden utifrån relevanta sekretessbestämmelser i varje enskilt fall innan uppgifter lämnas ut. NN:s meddelande till nämnden innehöll flera uppgifter om faderns personliga förhållanden. Uppgifter som omfattades av sekretess skickades alltså med e-post till en utomstående person. Det är naturligtvis inte acceptabelt. Nämnden förtjänar kritik för detta.

Nämnden kritiseras för att inte ha besvarat en fråga från en enskild Myndigheters serviceskyldighet regleras i 6 § FL. I bestämmelsen anges att en myndighet ska se till att kontakterna med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska lämna den enskilde sådan hjälp att han eller hon kan ta till vara sina intressen. Hjälp ska ges i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. Den ska ges utan onödigt dröjsmål.

Det ankommer på en myndighet att från fall till fall avgöra i vilken omfattning och på vilket sätt frågor från enskilda ska besvaras, men någon form av svar bör alltid lämnas. I den mån det är möjligt och lämpligt bör myndigheten lämna svar på de frågor som ställts och som rör myndighetens verksamhetsområde. (Se t.ex. JO 2003/04 s. 447, dnr 3046-2001.)

NN har fört fram att hon på över ett år inte fått svar på ett klagomål som hon framställde i juni 2024. Av utredningen framgår att förvaltningschefen den 3 juni 2024 skrev till NN att hon hade tagit emot klagomålen och skulle återkomma när hon gått igenom ärendet.

Nämnden har uppgett att NN:s meddelande inte har besvarats och att chefen därigenom brustit i sina skyldigheter. Jag instämmer i detta. Nämnden har inte levt upp till sin serviceskyldighet och förtjänar kritik för detta.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av JO Thomas Norling. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Johanna Cervin-Ellqvist har föredragit ärendet och byråchefen Sandra Lundgren har deltagit i beredningen.