

HVIS DU VIL KLAGE

- Om at klage over sociale sager
behandlet af kommunen



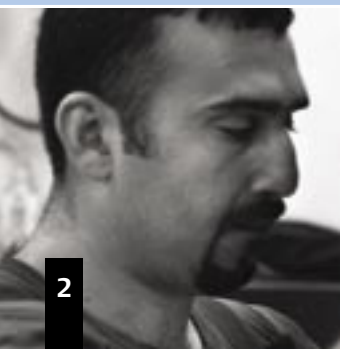
HVIS DU VIL KLAGE

- Om at klage over sociale sager behandlet af kommunen

I denne pjece kan du læse om de almindelige klageregler for sager på det sociale område. Reglerne gælder også for sager om aktivering, kontanthjælp og sygedagpenge.

Pjecen beskriver reglerne for at klage i en sag, som kommunen har behandlet.

På de følgende sider skriver vi kun om kommunen. De samme regler gælder, hvis du vil klage i en sag behandlet af kommunen i jobcentret.



INDEN DU KLAGER

Hvem kan klage?	4
Hvad kan du klage over?.....	4

NÅR DU KLAGER

Hvem skal du klage til?	5
Hvad skal en klage indeholde?	5
Frister for at klage	6

DIN KLAGE BEHANDLES

Hvordan behandles din klage?	7
Sager med særlige klageregler	8
Hvor lang tid går der?	8

DIN KLAGE AFGØRES

Du modtager en afgørelse	9
Én klagebehandling	10
Hvad behandler det sociale nævn?	10
Hvad behandler beskæftigelsesankenævnet?	11

Her kan du finde mere information..... 11

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

HVEM KAN KLAGE?

Alle, der har modtaget en afgørelse fra kommunen, har ret til at klage.

Det er dig selv eller din værge, der kan klage i din sag. Hvis du vil have en anden til at klage for dig, skal du give vedkommende en skriftlig fuldmagt.

Når du klager, går det ikke ud over behandlingen af din sag. Kommunen skal respektere, at du bruger din ret til at klage.

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

HVAD KAN DU KLAGE OVER?

Du kan klage over den afgørelse, kommunen har truffet i din sag. Det kan være, du ikke har fået den hjælp eller støtte, du søgte om, eller at du har fået mindre end det, du søgte om. Ved at klage får du tjekket, om kommunens afgørelse er korrekt.

Du kan også klage over, at reglerne for sagsbehandling ikke er blevet overholdt. For eksempel hvis kommunen har givet dig afslag på at få aktindsigt, dvs. at se papirerne i din sag.

Du kan desuden klage over personalet i kommunen, hvis du føler dig dårligt behandlet. Denne klage vil ikke have betydning for, om du har ret til hjælp og støtte.

HVEM SKAL DU KLAGE TIL?

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

Du skal altid aflevere din klage til kommunen.

Klager over afgørelser eller over, at reglerne for sagsbehandling ikke er blevet overholdt, bliver behandlet af det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet. Men kommunen skal først have mulighed for at se på sagen igen og vurdere, om de har truffet den rigtige afgørelse. Det kaldes kommunens genvurdering eller remonstration.

Kommunen har fire uger til genvurdering. Hvis kommunen fastholder sin oprindelige afgørelse, sender kommunen selv klagen videre til det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet sammen med papirerne i din sag.

Klager over personalet i kommunen skal stiles til dem, der er ansvarlige for personalets optræden. Det er i sidste ende borgmesteren i kommunen.

HVAD SKAL EN KLAGE INDEHOLDE?

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

Der er ingen krav om, hvad du skal skrive i en klage. Det er nok at skrive, at du klager. Du kan også klage mundtligt. Så skal kommunen skrive din klage ned.

Det kan være en god ide at forklare, hvad du mener, kommunen har gjort forkert i sagen. Hvis der er kommet nye oplysninger, som er vigtige for sagen, kan du vedlægge dem.

Det er også en god ide at tjekke, om de oplysninger, kommunen har om dig og din situation, er rigtige, inden du klager. Hvis du ikke har alle papirerne i din sag, kan du bede kommunen om at få aktindsigt, også efter du har modtaget afgørelsen på din sag. Selv om du beder om aktindsigt, skal klagefristen stadig overholdes.

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

FRISTER FOR AT KLAGE

Der må ikke gå mere end præcis fire uger, fra du har fået afgørelsen på din sag, til klagen er modtaget i kommunen. Kommunen skal have din klage inden 28 dage – inklusive weekender og helligdage.

En skriftlig afgørelse med et afslag skal indeholde en klagevejledning med oplysning om den fire ugers klagefrist. Hvis kommunen har glemt at give dig en klagevejledning, gælder fristen først fra den dag, du har modtaget vejledningen.

Kommer du i tidsnød i forhold til klagefristen, kan du nøjes med at skrive, at du vil klage, og at uddybning følger kort efter. På den måde overskrider du ikke fristen.

Udløber klagefristen en lørdag eller en helligdag, forlænges klagefristen til første hverdag efter. Kommunen skal modtage din klage inden for arbejdstiden.

Der er ingen klagefrist for klager over kommunens personale eller for klager om aktindsigt.



HVORDAN BEHANDLES DIN KLAGE?

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

I klager over afgørelser eller over, at reglerne for sagsbehandling ikke er overholdt, skal kommunen som nævnt genvurdere din sag. Når kommunen har genvurderet sagen, får du en ny afgørelse. Hvis kommunen ikke ændrer sin afgørelse, sender kommunen din klage og alle papirerne i din sag videre til det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet. I Danmark er der 5 sociale nævn og 5 beskæftigelsesankenævn fordelt over hele landet. Når nævnet har modtaget din klage, skriver nævnet til dig, at de har modtaget sagen.

Det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet kan kun se på, om kommunens afgørelse er lovlig, og om kommunen har overholdt reglerne for sagsbehandling. En afgørelse kan godt være lovlig, selv om du føler dig uretfærdigt behandlet.

Det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet kan ikke bedømme serviceniveauet i kommunen, hvis det ligger inden for lovens rammer. Hver enkelt kommune har selvstændigt fastlagt serviceniveauet, dvs. de tilbud, der er til rådighed for borgerne i kommunen. Kommunen skal yde hjælp efter behov i hver enkelt sag, men kommunens ret til selv at fastlægge serviceniveauet kan betyde, at ydelser og tilbud på nogle områder varierer fra kommune til kommune.

Det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet afgør uafhængigt af kommunen, om du får ret i din klage. Nævnet kan indhente nye oplysninger til sagen, hvis det er nødvendigt. Nævnet skal bede om dine bemærkninger til de nye oplysninger, dvs. partshøre dig, inden nævnet træffer en afgørelse. Du har også mulighed for at se papirerne i din klagesag ved at bede om aktindsigt hos det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet.

I klager over kommunens personale behandles klagen af de personaleansvarlige i kommunen. Klagen bliver behandlet uafhængigt af din sag og har altså ikke betydning for, hvilken hjælp og støtte du har ret til at få.

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

SAGER MED SÆRLIGE KLAGEREGLER

På nogle områder er der særlige klageregler. Det gælder for eksempel klager over afgørelser om tildeling af hjemmehjælp. Her skal din klage behandles af et særligt klageråd i kommunen, hvor der sidder repræsentanter for borgerne i kommunen.

Der er et klageråd i alle kommuner. Du kan sende din klage direkte til klagerådet. Spørg i kommunen, hvordan du kommer i kontakt med klagerådet.

Klagerådet drøfter din klage og sender sin vurdering til kommunen. Hvis kommunen ikke ændrer sin afgørelse, har du 4 uger til at klage til det sociale nævn. Din klage skal afleveres til kommunen.

Herefter behandles klagen som en almindelig klagesag. På sidste side i pjecen står der, hvor du kan finde mere information om sager med særlige klageregler.

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

HVOR LANG TID GÅR DER?

Det tager i gennemsnit ca. 4 måneder at behandle en klage. Det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet modtager sagen fra kommunen efter 4 uger, og herefter tager det omkring 3 måneder at behandle klagen i nævnet. En del klagesager kan også behandles hurtigere.

Det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet skriver til dig, hvor lang tid det normalt tager at behandle en klage i en sag som din. Hvor lang tid, der præcis går, afhænger blandt andet af, om der skal indhentes nye oplysninger. Hvis det tager længe tid end først oplyst at behandle din klagesag, skriver nævnet til dig igen.

DU MODTAGER EN AFGØRELSE

INDEN DU KLAGER

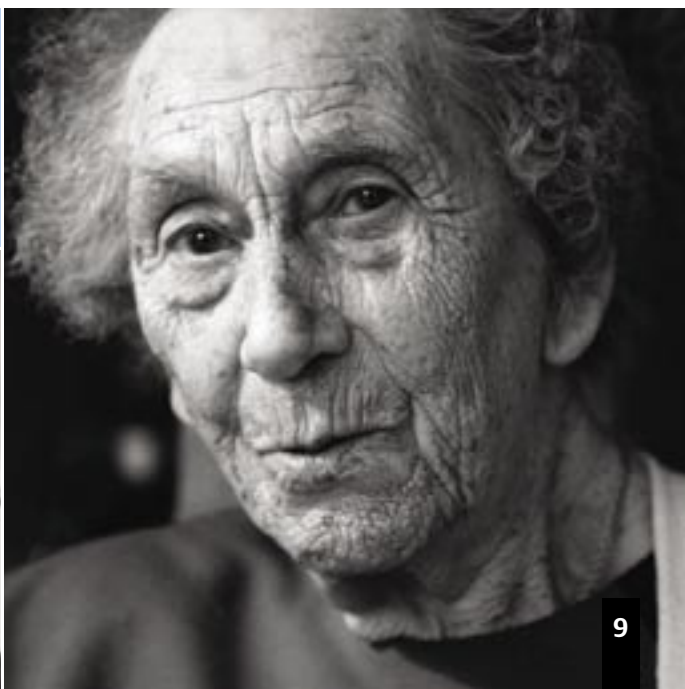
NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

Du får en skriftlig afgørelse fra det sociale nævn eller fra beskæftigelsesankenævnet.

- Nævnet kan vurdere, at kommunens afgørelse er rigtig og ikke skal ændres. Det vil sige, at nævnet "stadfæster" kommunens afgørelse.
- Nævnet kan vurdere, at kommunen skal behandle sagen igen. Så vil nævnet pege på ting, kommunen bør tage højde for, når den behandler sagen igen. Det vil sige, at nævnet "hjemviser" sagen.
- Nævnet kan ændre kommunens afgørelse. Nævnet kan altså bestemme, at du har ret til det, du har søgt om i kommunen. Men nævnet kan også bestemme, at du har ret til mindre end det, du fik i første omgang. Det sker dog sjældent.



INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

ÉN KLAGEBEHANDLING

Som udgangspunkt er det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet den eneste klagemulighed i sociale sager.

Hvis du stadig mener, at din sag er blevet afgjort eller behandlet forkert, efter det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet har behandlet din klage, er der dog i nogle tilfælde mulighed for, at Ankestyrelsen kan behandle din klage.

Ankestyrelsen skal vurdere, at din sag vil få betydning for afgørelsen af andre sager, før de kan behandle din klage. Det vil sige, at sagen er principiel eller generel.

Hvis du klager til Ankestyrelsen, skal du aflevere klagen til det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet. Ankestyrelsen skriver til dig, om de har mulighed for at behandle din klage.

Der gælder de samme regler, frister og retningslinjer for en klage til Ankestyrelsen som for en klage til det sociale nævn eller beskæftigelsesankenævnet.

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

HVAD BEHANDLER DET SOCIALE NÆVN?

Hvis du klager over afgørelser om folkepension, boligstøtte, enkeltydelser, social service som fx hjælpemidler eller særlig støtte til børn, børnefamilieydelse eller børnetilskud, vil det sociale nævn behandle din klage.

HVAD BEHANDLER BESKÆFTIGELSESSANKENÆVNET?

INDEN DU KLAGER

NÅR DU KLAGER

DIN KLAGE BEHANDLES

DIN KLAGESAG AFGØRES

Hvis du klager over afgørelser om kontanthjælp, aktivering, revalidering, sygedagpenge, barseldagpenge, delpension eller førtidspension, vil beskæftigelsesankenævnet behandle din klage.

HER KAN DU FINDE MERE INFORMATION

Spørg din kommune, hvordan du skal klage, hvis du er i tvivl. På din kommunes hjemmeside vil du også ofte kunne finde information om at klage.

På www.social.dk kan du finde mere information om at klage i sociale sager og om de sager, hvor der gælder særlige klageregler.

På www.statsforvaltning.dk kan du finde mere information om de sociale nævn under menupunktet "Sagsområder - vejledninger".

På Ankestyrelsens hjemmeside www.ast.dk kan du finde en beskrivelse af, hvordan sagen behandles i Ankestyrelsen.

Har du ikke adgang til internettet, kan du gå på biblioteket og få hjælp til at finde mere information.

Du kan læse om dine rettigheder under sagsbehandling i Socialministeriets pjece "Sådan forløber din sag". Pjecen fås blandt andet hos kommunen og på biblioteket.

Titel: Hvis du vil klage
- Om at klage over sociale sager
behandlet af kommunen

Udgiver: Socialministeriet
Holmens Kanal 22, 1060 København K

Udgivelsesår: 2004, 2. udgave 2007

ISBN: 87-7546-311-3 (trykt version)
978-87-987678-2-4 (elektronisk version)

Sats/layout: paprika

Fotograf: Michael Daugaard

Tryk: Nørhaven Book

Bestilling: Pjecen er gratis og kan bestilles ved henvendelse til:
Socialministeriet
Lovekspeditionen
Holmens Kanal 22
1060 København K
Fax: 3393 2518
E-post: ktlex@sm.dk

Pjecen kan også hentes på Socialministeriets hjemmeside www.social.dk



SOCIALMINISTERIET