

Klagemuligheder.

Klageadgange:

Der er to forskellige klage"systemer", idet det ene "system" handler om afgørelser, og det andet om selve sagsbehandlingen, eller den måde, man oplever at bliver behandlet på.

Kommunerne skal sætte frister for, hvor lang sagsbehandlingstiden er for de forskellige ansøgninger, og disse frister skal være offentligt tilgængelige – f.eks. på kommunens hjemmeside.

Sagsbehandlingstiden kan dog være forskellig for tilsyneladende ens sager, idet kommunerne er afhængige af, at sagen er tilstrækkelig belyst – altså at de nødvendige oplysninger til at træffe en afgørelse (beslutning) findes i journalen.

Afgørelser:

Jeg vil nederst i artiklen gennemgå diverse klageinstanser, men først mere generelt om afgørelser og klager.

Jeg hører jævnligt, at et medlem har rettet henvendelse til sin kommune og spurgt, om man kan søge om noget og fået at vide, at det er der ikke mulighed for at bevilge.

Enkelte kommuner siger, at det bruger vi ikke her i kommunen, eller det er der ikke råd til, men det er ikke lovligt, da kommunen altid skal foretage en konkret individuel vurdering af den enkeltes situation og evt. berettigelse til en ydelse.

I disse situationer har borgeren faktisk søgt om noget og fået et afslag, men uden at man måske er tilstrækkelig bevidst om, at det er sket, eller at rådgiveren gør opmærksom på det og på muligheden for at få en skriftlig afgørelse.

Skriftlige afgørelser:

Borgeren har altid ret til at få en skriftlig afgørelse, hvis man ikke får fuldt medhold i en ansøgning. En skriftlig afgørelse skal altid begrundes, ligesom der skal vedlægges en klagevejledning, der beskriver klagegangen og tidsfrist.

Tidsfristen er 4 uger fra modtagelsen af afgørelsen. Den del er vigtig at overholde, da klagen ellers kan afvises.

Hvis man synes, det kniber med tiden til at formulere en klage eller indhente flere oplysninger inden for de 4 uger, kan man kort skrive, at man klager over afgørelsen og nærmere oplysninger følger snarest, så man vinder lidt tid.

I langt de fleste afgørelser om sociale ydelser og i en del om specialundervisning er det muligt at klage over afgørelsen til en instans, som er uafhængig af den myndighed, der har truffet afgørelsen.

I første omgang skal klagen altid rettes til den myndighed (kommunen), der har truffet afgørelsen, så der er mulighed for at genvurdere afgørelsen, inden den eventuelt sendes videre til den næste myndighed – Ankestyrelsen eller Klagenævnet for specialundervisning.

Kommunen bør sende kopi af sin skrivelse til klageinstansen til borgeren, så borgeren kan se, hvad der er skrevet samt hvilke akter, kommunen har sendt med.

Generelt vil jeg foreslå, at man er så kort, konkret og præcis som muligt og henviser til evt. udtalelser fra f. eks. fagpersoner frem for at bruge mange sider på at beskrive sin situation.

Indholdet i en klage kan f. eks. være:

1. Jeg klager over xx Kommunes afslag på yyy
2. Det er min vurdering, at kommunens begrundelse ikke er rigtig, da (en kort opstilling af faktuelle årsager)
3. Det fremgår ikke af begrundelsen, at kommunen har anlagt en individuel helhedsvurdering, da man ikke har brugt mine oplysninger om xxx
4. Der henvises til udtalelser og beskrivelser fra (børnehave, skole, psykolog, psykiatrisk afdeling, støtteperson eller andre relevante fagpersoner)

Afgørelser om ydelser efter den sociale lovgivning :

Ankestyrelsen:

Ankestyrelsen (www.ast.dk) behandler sager om afgørelser inden for det sociale område og arbejdsmarkedslovgivningen.

Det kan f. eks. være inden for Lov om social service (merudgiftsydelse, tabt arbejdsfortjeneste, hjælpemidler, ledsagelse, botilbud m.m.) Boligstøtteloven, Aktivloven/Beskæftigelsesindsatsloven (kontanthjælp, ressourceforløb, revalidering, fleksjob m.m.), Dagpengeloven, Pensionslovene, Kompensation til handicappede i erhverv m.m.

Det er kun den person, som afgørelsen vedrører, der kan klage (med mindre pågældende får en partsrepræsentant, der kan handle for vedkommende) eller evt. værge. Klagen skal indgives til den afdeling i kommunen, som har truffet afgørelsen. Når kommunen har genvurderet afgørelsen, sendes klagen videre til Ankestyrelsen, med mindre kommunen ændrer afgørelsen.

En klage har normalt ikke opsættende virkning. Dog gælder der særlige regler for hjemgivelse af børn/unge fra døgntilbud, borgere i botilbud mm jfr.

Retssikkerhedslovens § 72.

Borgerinddragelse:

Ankestyrelsen skal så hurtigt som muligt høre borgeren, om vedkommende har flere oplysninger at tilføje, og ud fra de foreliggende akter (oplysninger) vurdere, om der er brug for yderligere oplysninger. Desuden oplyses borgeren om, hvad kommunen har skrevet, og hvilke akter der er sendt med, så man har mulighed for at se, om der mangler noget.

Man vil som regel få 2 uger til selv at komme med flere oplysninger.

Ankestyrelsen træffer en afgørelse, som kan give klageren medhold eller det modsatte, men sagen kan også sendes retur til fornyet sagsbehandling i kommunen. Sagsbehandlingstiden i Ankestyrelsen kan være meget lang - ofte adskillige måneder. Kommunen skal straks rette sig efter afgørelsen.

I særlige tilfælde kan Ankestyrelsen udtage sager til principiel afgørelse, hvis Ankestyrelsen ikke har behandlet lignende sager før, eller hvis der er sket ændringer i samfundsudviklingen. Afgørelser fra Ankestyrelsen offentliggøres som Principafgørelser og skal danne præcedens for lignende afgørelser i kommunerne efterfølgende.

Afgørelser om specialundervisning, herunder ungdomsuddannelse for unge med særlige behov:

Kommunalbestyrelsens afgørelser om henvisning, afslag på henvisning og tilbagekaldelse af henvisning til specialundervisning for børn og unge, hvis udvikling stiller krav om særlig hensyntagen eller støtte, eller om en særlig vidtgående hensyntagen eller støtte kan påklages til Klagenævnet specialundervisning (under Undervisningsministeriet) (www.ast.dk/naevn). Det samme gælder afgørelser om STU – den Særligt Tilrettelagte Ungdomsuddannelse for unge med særlige behov.

Det er muligt for forældre mundtligt at fremsætte kommentarer for Klagenævnet, men ikke at overvære voteringen.

Også her gælder, at det kun er den person, som klagen vedrører, der kan klage, med mindre det er et barn/en ung under 18 år, eller pågældende har en partsrepræsentant eller giver fuldmagt til anden person.

Klagenævnet udsender løbende K-meddelelser, hvor nævnet i kort form beskriver sine principielle afgørelser og vejleder om centrale problemstillinger

Sagsbehandlingen:

Klager over sagsbehandlingstiden, personalets optræden m.v., skal rettes til borgmesteren eller kommunalbestyrelsen.

I særlige tilfælde, hvor en afgørelse tager ekstraordinær lang tid, kan det dog sidestilles med et afslag og dermed behandles af Ankestyrelsen.

I Statsforvaltningen skal klager over sagsbehandlingen behandles af statsamtmanden og i de statslige styrelser af styrelseschefen/direktøren.

Andre muligheder:

Såfremt alle klagemuligheder er udtømte, kan man klage til Folketingets Ombudsmand (www.ombudsmanden.dk), som har til opgave at kontrollere den offentlige forvaltning. Man kan derfor klage både over myndighedernes afgørelser, og måden myndighederne har behandlet én på, men der kan kun optages sager, hvor man har været klagesystemet igennem. Ombudsmanden afgør selv, om klagen behandles.

Endelig kan man klage til Tilsynet (www.statsforvaltning.dk), hvis man finder, at kommunen ikke overholder de pligter, kommunen har som offentlig myndighed, eller at kommunen ikke har overholdt lovgivningen.

Alle borgere kan rette henvendelse til Tilsynet, som selv afgør, om klagen behandles.

Tilsynet behandler klager inden for mange forskellige områder. På det sociale område er det f. eks. tilsyn med plejehjem, taxibevilling til handicappede i erhverv, oplysningspligt ved ansøgninger om sociale ydelser, kørsel til specialklasse, tilbagekaldelse af generel plejegendelse, kommunens serviceniveau på sociale områder, nedlæggelse af socialpsykiatrisk botilbud uden forudgående høring.

En klage har normalt ikke opsættende virkning.

Det psykiatriske Patientklagenævn:

Nævnene behandler klager over tvangsindgreb på psykiatriske afdelinger.

Indgrebene kan f. eks. være tvangsindlæggelse, tvangstilbageholdelse, tvangsfiksering eller beskyttelsesfiksering, aflåsning af døre, personlig alarm m.m.

Patienten eller patientrådgiveren kan klage.

Klager over tvangsbehandling er tillagt opsættende virkning.