



Klagemuligheder inden for det sociale område

Hvad kan der klages over, og hvem kan der klages til?

Det kan være svært at finde ud af, hvem der er rette klageinstans i forskellige sagstyper. I DUKH rådgiver vi inden for områderne: sociale, arbejdsmarked, sundhed og skole. Der er forskellige klageinstanser inden for de forskellige områder. I dette Praksisnyt er der fokus på hvad, der kan klages over, og til hvem der kan klages indenfor DUKH's rådgivningsområde.

Hvad kan der klages over

Hvis du er uenig i en afgørelse, sagsbehandlingen eller den hjælp du modtager har du mulighed for at klage.

Hvem du skal klage til, afhænger af hvad og hvem du ønsker at klage over.

Findes der ikke et klagenævn på området, kan man klage til den myndighed (eksempelvis en afdeling i kommunen), som har truffet afgørelsen, eller til den overordnede myndighed (eksempelvis afdelingsleder eller borgmester i kommunen) på området (se også [Praksisnyt 38 – Faktisk forvaltningsvirksomhed](#)).

Klage indsendes som hovedregel til den myndighed, der har truffet afgørelsen, som der klages over. Fastholdes afslag sender myndighed klage videre til rette klageinstans.

Hvem kan der klages til

De fleste borgere er umiddelbart klar over, at hvis de får et helt eller delvis afslag på en ansøgning om f.eks. merudgiftsydelse efter § 100 i serviceloven, kan de klage til Ankestyrelsen. Afhængig af den konkrete problemstilling kan der dog være andre/flere klagemuligheder:

- Der kan klages til kommunens borgmester over f.eks. sagsbehandlingen og personalets optræden i kommunen. En lang række kommuner har desuden borgerrådgiverfunktioner, som kan være med til at sikre klageadgangen.
- En sag kan indbringes for det kommunale og regionale tilsyn (placeret hos Ankestyrelsen), f.eks. om en kommunes kvalitetsstandard overholder lovgivningen.
- En sag kan indbringes for Folketingets Ombudsmand, hvis alle andre klagemuligheder er udtømte.
- Der kan i visse situationer klages til FN's handicapkomite.
- Der kan klages til Datatilsynet, hvis en kommune ikke overholder persondatalovens regler om behandling af personlige oplysninger.
- Der kan anlægges civil retssag ved domstolene.

Spørgsmålet er så, hvornår man kan gøre hvad. Det er mere kompliceret at udrede.

Endelig skal det nævnes, at der findes andre internationale konventioner (klageinstanser) end dem, der omtales nærmere her. Det drejer sig bl.a. om Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Nærmere omtale af disse konventioner kan findes på Institut for Menneskerettigheders hjemmeside <https://menneskeret.dk/>

I det følgende vil der blive redegjort for klagemuligheder med udgangspunkt i klageinstansen – der hvor der kan klages.

Kommunale afgørelser

Klageinstanser	Klageregler m.v.
Klage til borgmesteren	<p>Som leder af kommunens administration jf. § 31, stk. 3 i den kommunale styrelseslov har borgmesteren ansvaret for, at kommunens medarbejdere udfører deres arbejde i overensstemmelse med lovgivning m.v. Hvis en borger oplever, at administrationen ikke gør dette, kan borgeren klage til borgmesteren over sagsbehandlingen.</p> <p>Det fremgår af retssikkerhedsloven § 60, stk. 3, at afgørelser om det generelle serviceniveau, herunder hvilke tilbud og pladser der skal være til rådighed i kommunen og takster for tilbuddene, ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed.</p> <p>Kan forhold ikke indbringes for anden administrativ myndighed, kan der stadig klages, men klagen indgives til og behandles af den samme administrative myndighed, der har afgjort eller fastsat det forhold man klager over. Der kan klages til den, der har haft med det forhold at gøre som man klager over eller til dennes leder.</p> <p>En stor del af landets kommuner har etableret en borgerrådgiverfunktion for at styrke dialogen mellem borgere og forvaltning og sikre klage adgangen.</p>
Klage til skolelederen	<p>En skoles leder har ansvaret for den administrative og pædagogiske ledelse af en skole. Der er tale om faktisk forvaltningsvirksomhed, når skolelederen eller skolelæreren træffer beslutninger i forbindelse med den praktiske gennemførelse og tilrettelæggelse af undervisningen.</p> <p>Der er ikke særskilt klageadgang ved beslutninger truffet på baggrund af faktisk forvaltningsvirksomhed.</p> <p>Beslutninger vedr. den administrative og pædagogiske ledelse af en skole, eksempelvis efter lov om folkeskolen vil skulle indbringes for skolelederen.</p>
Klage til Klagenævnet for Specialundervisning	<p>Klagenævnet for Specialundervisning behandler klager over afgørelser om specialundervisning til både børn, unge og voksne.</p> <p>Klagenævnet for Specialundervisning behandler klager fra følgende sagsområder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Specialpædagogisk bistand til førskolebarn - Specialundervisning til folkeskolebarn - Særlig tilrettelagt ungdomsuddannelse (STU) - Specialundervisning for voksne

	<p>Klage sendes til kommunen, som har truffet afgørelse. Kommunen revurderer, og hvis klage ikke ændres, så sender kommunen klagen til Klagenævnet for specialundervisning til afgørelse. Der er 4 uger til at klage fra den dag afgørelsen modtages.</p> <p>STU Efter STU-lovens § 12 kan kommunens afgørelser ikke indbringes for en højere administrativ myndighed. Klage over afgørelser efter STU-loven behandles således som hovedregel af skolelederen.</p> <p>Det fremgår dog af STU-loven § 12, stk. 2, at afgørelser om bl.a. målgruppevurderingen af den unge og afbrydelse af ungdomsuddannelsen kan indbringes for Klagenævnet for Specialundervisning.</p> <p>Der er ingen klagefrist i STU-loven i forbindelse med indbringelse af klage for Klagenævnet for Specialundervisning.</p>
<p>Klage til Ankestyrelsen</p>	<p>Det fremgår af retssikkerhedsloven § 60, stk. 1, at når det fremgår af lovgivningen, kan kommunalbestyrelsens, herunder jobcenterets, afgørelser og afgørelser efter § 109, stk. 3 og § 110, stk. 3 i lov om social service, der træffes af lederen af boformen, indbringes for Ankestyrelsen eller Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg.</p> <p>Efter følgende lovgivning på det sociale område kan der klages til Ankestyrelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lov om almene boliger, jf. lovens § 58 c (afgørelser om anvisning af ledige boliger, jf. § 54, § 57, § 58, § 58 a og § 58 b) • Lov om boliger for ældre og personer med handicap, jf. lovens § 17, stk. 9 • Lov om børnetilskud og forskudsvis udbetaling af børnebidrag, jf. lovens § 22, stk. 2 • Lov om dag-, fritids- og klubtilbud til børn og unge, jf. lovens § 97 • Lov om børne- og ungeydelse, jf. lovens § 5, stk. 1 • Lov om folkeskolen, jf. lovens § 50, stk. 2 (afgørelser om søskendetilskud og fripladser, jf. § 50, stk. 2) • Lov om friplejeboliger, jf. lovens § 4 (afgørelser efter kapitel 2) • Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. (førtidspension før 2003 – historisk tekst), jf. lovens § 49, stk. 1 (afgørelser efter §§ 13-15 (tilkendelse af førtidspension, § 21 (invaliditetsydelse), § 24 (ansøgning om førtidspension), § 44 (overflytning til anden pension), § 44 a (om hvilende pension m.v.) og § 54, stk. 3 (inddragelse af ydelser eller bortfald af sag) henhører under Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg)) • Lov om individuel boligstøtte, jf. lovens § 73 (afgørelser efter §§ 55-57, § 60 a, § 64b, § 64 e, § 66 og § 67) • Lov om ret til orlov og dagpenge ved barsel, jf. lovens § 54 • Lov om social pension (førtidspension efter 2003), jf. lovens § 50, stk. 1 (afgørelser efter kapitel 3 samt efter §§ 43 a og 44 henhører under Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg – og afgørelser om udbetaling henhører under Udbetaling Danmark) • Lov om social service, jf. lovens § 166 • Lov om tilbageholdelse af stofmisbrugere i behandling, jf. lovens § 1, stk. 3 • Lov om tolkebistand til personer med hørehandicap, jf. lovens § 16 (afgørelser efter § 9 og § 11) <p>Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lov om aktiv beskæftigelsesindsats, jf. lovens § 204

	<ul style="list-style-type: none"> • Lov om aktiv socialpolitik (bortset fra afgørelser om ydelser efter kapitel 10 og 10a), jf. lovens § 98 • Lov om delpension, jf. loven § 17 • Lov om fleksydelse, jf. lovens § 37 • Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. (førtidspension før 2003 – historisk tekst), jf. lovens § 49, stk. 4 (afgørelser efter §§ 13-15 (tilkendelse af førtidspension, § 21 (invaliditetsydelse), § 24 (ansøgning om førtidspension), § 44 (overflytning til anden pension), § 44 a (om hvilende pension m.v.) og § 54, stk. 3 (inddragelse af ydelser eller bortfald af sag)) • Lov om kompensation til handicappede i erhverv m.v., jf. lovens § 17 a • Lov om kontantydelse, jf. lovens § 24 • Lov om seniorjob, jf. lovens § 12 (afgørelser efter § 4, stk. 1, § 5, § 6, stk. 1, § 8, § 9, § 11, stk. 1, nr. 2 og 3 og § 15, stk. 3) • Lov om social pension, (førtidspension efter 2003) jf. lovens § 50, stk. 3 (afgørelser efter kapitel 3, samt § 43 a og § 44) • Lov om sygedagpenge, jf. lovens § 77
--	--

Afgørelser fra Udbetaling Danmark

Klageinstanser	Klageregler m.v.
Klage til Ankestyrelsen	Klage over afgørelser fra Udbetaling Danmark sker til Ankestyrelsen og Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg. Efter følgende lovgivning på det sociale område kan der klages til Ankestyrelsen: <ul style="list-style-type: none"> • Lov om aktiv socialpolitik, jf. lovens § 6, § 85 a og § 95 • Lov om højeste, mellemste, forhøjet almindelig og almindelig førtidspension m.v. (førtidspension før 2003 – historisk tekst), jf. lovens § 49, stk. 3 (gammel) • Lov om individuel boligstøtte, jf. lovens § 73 a (afgørelser om boligsikring og boligydelse) • Lov om opkrævning af underholdsbidrag, jf. lovens § 2 • Lov om social pension (førtidspension efter 2003), jf. lovens § 50, stk. 2 • Lov om Udbetaling Danmark, jf. lovens § 13 Ankestyrelsens Beskæftigelsesudvalg <ul style="list-style-type: none"> • Lov om aktiv socialpolitik, jf. lovens §§ 25 b, stk. 6 og 7, 25 c, 25 e og 34, stk. 6, 2. pkt. • Lov om sygedagpenge, jf. lovens § 77 (afgørelse efter § 45, stk. 1, § 55, stk. 2)

Afgørelser fra Familieretshuset

Klageinstanser	Klageregler m.v.
Klage til Civilstyrelsen	<p>Der kan klages over de fleste af Familieretshusets afgørelser vedr. værgemål til Civilstyrelsen. Dog skal klager over etablering, ændring og ophævelse af værgemål behandles af retten.</p> <p>Klage kan sendes enten til Familiehuset eller Civilstyrelsen.</p> <p>Se Familiehusets hjemmeside vedr. klager.</p>
Klage til Danmarks Domstole	<p>Du kan klage til Domstolene over Familieretshusets afgørelser om etablering, ændring og ophævelse af værgemål, værgemålsloven § 22.</p> <p>Der kan således klages over afgørelser efter loven § 5 eller §§7-10.</p> <p>Domstolene er her klageinstans. Klage sendes til Familieretshuset.</p>
Klage til Ankestyrelsen	<p>Der er mulighed for at klage over afgørelser truffet af familieretshuset.</p> <p>Lov om social service, jf. lovens § 134 (afgørelser efter §131 og § 131 a og § 131 f)</p>

Andet

Klageinstanser	Klageregler m.v.
Klage til tilsynet	<p>Tilsynet med kommunerne varetages af Ankestyrelsen, kommunestyrelsesloven § 47, 1. linje.</p> <p>Det fremgår bl.a. af kommunestyrelsesloven at</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ankestyrelsen fører ikke tilsyn, i det omfang særlige klage- eller tilsynsmyndigheder kan tage stilling til den pågældende sag (§ 48, stk. 3, • Ankestyrelsen beslutter (ingen frist), om der er tilstrækkelig anledning til at rejse en tilsynssag (§ 48 a), • Ankestyrelsen kan udtale sig om lovligheden af kommunale dispositioner eller undladelser (§ 50), • har kommunalbestyrelsen truffet en beslutning, der strider mod lovgivningen, kan Ankestyrelsen sætte beslutningen ud af kraft (§ 50 a), • undlader kommunalbestyrelsen at udføre en foranstaltning, som den efter lovgivningen har pligt til at udføre, kan Ankestyrelsen pålægge de medlemmer af kommunalbestyrelsen, som er ansvarlige for undladelsen, tvangsbøder (§ 50 b). • Ankestyrelsens afgørelser om anvendelse af de foranstaltninger, der er nævnt i bl.a. § 50 a og § 50 b, kan af de organer eller medlemmer, foranstaltningen er rettet imod, indbringes for økonomi- og indenrigsministeren (§ 52). <p>Se også tilsynets hjemmeside: Sådan behandler tilsynet en sag.</p> <p>Lovgrundlag: Bekendtgørelse af lov om kommunernes styrelse</p>

<p>Klage til Folketingets Ombudsmand</p>	<p>Klager over alle dele af den offentlige forvaltning af enhver art, kan indgives til Folketingets Ombudsmand (ombudsmandsloven § 13).</p> <p>Det fremgår bl.a. af ombudsmandsloven, at</p> <ul style="list-style-type: none"> • en klage som hovedregel skal være indgivet inden et år efter, at forholdet er begået (§ 13, stk. 3 og 4), • klage over forhold, der kan påklages til en anden forvaltningsmyndighed, ikke kan indgives, førend den anden forvaltningsmyndighed har truffet afgørelse (§ 14), • ombudsmanden selv afgør, om en klage giver tilstrækkelig anledning til undersøgelse (§ 16, stk. 1), • hvis en klage ikke giver ombudsmanden anledning til kritik, henstilling m.v., kan sagen afsluttes, uden at ombudsmanden forinden forelægger klagen til udtalelse for myndigheden (§ 16, stk. 2), • ombudsmanden skal bedømme, om myndigheder eller personer handler i strid med gældende ret eller på anden måde gør sig skyldige i fejl eller forsømmelser ved udøvelsen af deres opgaver (§ 21), • ombudsmanden kan fremsætte kritik, afgive henstillinger og fremsætte sin opfattelse af en sag (§ 22). <p>Lovgrundlag: Ombudsmandsloven</p>
<p>Anlægge sag ved Danmarks Domstole</p>	<p>En borger, der er utilfreds med f.eks. en kommunes eller Ankestyrelsens afgørelse, kan til enhver tid anlægge retssag mod disse instanser for at få en dom i sagen. Læs evt. mere om at anlægge sag m.v.</p> <p>Domstolene er ikke en klageinstans. Ønskes en utilfredshed prøvet ved domstolene, skal der ske henvendelse direkte til domstolene.</p>
<p>Klage til FN's handicapkomite</p>	<p>Danmark ratificerede i 2009 FN's Handicapkonvention og påtog sig derved en forpligtelse til at indrette sin lovgivning og administrative praksis i overensstemmelse med konventionens krav. Danmark tiltrådte tillægsprotokollen til konventionen den 23. september 2014.</p> <p>Formålet med handicapkonventionen er at sikre, at personer med handicap kan få fuldt udbytte af menneskerettighederne og de fundamentale frihedsrettigheder samt at fremme respekten og værdigheden for personer med handicap.</p> <p>Danmarks tiltræden til tillægsprotokollen til handicapkonventionen giver mulighed for, at mennesker med handicap og andre borgere kan klage til FN's Handicapkomite over eventuelle krænkelse af konventionen, når sagen er endeligt afgjort nationalt.</p> <p>Lovgrundlag: FN's Handicapkonvention og tillægsprotokollen</p>
<p>Klage til Datatilsynet</p>	<p>Du kan klage til Datatilsynet over andres behandling af dine personoplysninger.</p> <p>Du kan bl.a. klage over, at</p> <ul style="list-style-type: none"> • du ikke får de oplysninger, som du har krav på efter reglerne om indsigt • der uretmæssigt er lagt oplysninger om dig på internettet • der uretmæssigt er blevet videregivet oplysninger om dig • du uretmæssigt er blevet registreret som dårlig betaler • behandlingen af dine personoplysninger

	<p>Der klages via klageskema på Datatilsynets hjemmeside</p> <p>Lovgrundlag: Databeskyttelsesloven</p>
<p>Klage til Styrelsen for Patientklager</p>	<p>Du kan klage over modtaget sundhedsfaglig behandling ved Styrelsen for Patientklager.</p> <p>Sundhedsfaglig behandling omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Undersøgelse, diagnose og sygdomsbehandling• Fødselshjælp• Pleje• Genoptræning• Forebyggelse og sundhedsfremme i forhold til den enkelte patient• Information om og samtykke til behandling• Journalføring• Sundhedspersoners tavshedspligt• Lægeerklæringer <p>Der klages via klageskema på borger.dk.</p> <p>Du får ikke automatisk erstatning, selvom du får medhold i din klage. Du skal søge erstatning ved Patienterstatningen, hvis du ønsker at søge erstatning for behandlingsskade.</p> <p>Lovgrundlag: Lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet</p>