

Genvurdering i klagesager - hvordan er reglerne?

af konsulent Erik Jappe

For nylig kontaktede en borger DUKH, fordi han var utilfreds med kommunens genvurdering i en sag, hvor han havde klaget over kommunens afgørelse. Borgeren mente ikke, at kommunen havde foretaget nogen form for reel genvurdering.

I andre sager får vi at vide, at borgere i lang tid ikke hører noget fra kommunen, når de har indsendt en klage - der kan nogle gange gå måneder, før borgeren hører nærmere fra kommunen.

Vi har i DUKH ofte hørt om disse problemer. Derfor omhandler dette praksisnyt reglerne for genvurdering i klagesager.

Lovgivningen

Reglerne om genvurdering findes i [retssikkerhedslovens § 66](#). Det fremgår bl.a. af denne bestemmelse,

- at inden en klage behandles, skal den myndighed, som har truffet afgørelsen, vurdere, om der er grundlag for at give klageren helt eller delvist medhold, og derfor skal en klage først afleveres til den myndighed, som har truffet afgørelsen,
- at kan myndigheden ikke give klageren medhold, sendes klagen med begrundelse for afgørelsen og genvurderingen videre til klageinstansen.

Formål med genvurderingen

Reglerne om genvurdering (remonstration) blev indført tilbage i 1980'erne for bl.a. at give kommunerne mulighed for at kigge på en afgørelse en ekstra gang.

Også dengang var der flere klagesager end klageinstanserne kunne nå at behandle inden for en rimelig periode. Intentionen var, at antallet af klagesager, der gik videre til de daværende klageinstanser, kunne begrænses ved at indføre genvurderingspligten.

Genvurderingspligt

Det er vigtigt at understrege, at kommunernes opgave i forhold til at foretage genvurdering i klagesager er en pligt opgave, som de har fået pålagt. Kommunerne må således tilrettelægge opgaven på en sådan måde, at der bliver foretaget en reel genvurdering af klagesagerne.

Kommunen skal ved genvurderingen konkret forholde sig til borgerens klage.

Garantiforskrift eller ordensforskrift?

Genvurderingspligten efter retssikkerhedslovens § 66 var indtil udsendelsen af [principafgørelse 50-18](#) en garantiforskrift, som skulle overholdes. Det fremgik bl.a. af den nu

kasserede principafgørelse [R-11-01](#). Med udsendelsen af principafgørelse 50-18 blev det fastslået, at

- myndighedens manglende meddelelse af genvurderingen til borgeren er en sagsbehandlingsfejl, men kan ikke i sig selv føre til afgørelsens ugyldighed,
- kommunens manglende genvurdering af sagen er et brud på en ordensforskrift og fører dermed ikke til, at afgørelsen er ugyldig.

DUKH's erfaringer

I en række af de sager, som vi har set i DUKH, er følgende problemstillinger dukket op:

- 1) Der er helt åbenlyst ikke foretaget anden end en ganske overfladisk genvurdering.
- 2) Kommunen har ikke forholdt sig til de fremsendte oplysninger i klagesagen, men blot fastslået, at klagesagen ikke har givet anledning til ændringer i den allerede truffne afgørelse, der dermed fastholdes.
- 3) Kommunen lader sagen ligge i de 4 uger, som den har til at genbehandle sagen, uden at det på nogen måde kan ses i klagesagen, at der er blevet foretaget en grundig og reel genvurdering på baggrund af de indsendte klagepunkter.
- 4) Kommunen undlader at gøre borgeren opmærksom på, at den ikke er i stand til at overholde den normale genvurderingsfrist på 4 uger.
- 5) Kommunen lader genvurderingssagen ligge i flere måneder uden at foretage sig noget i sagen.

Det giver anledning til stor frustration hos mange af de borgere, som kontakter DUKH, at genvurderingsreglerne ikke bliver overholdt.

DUKH's rådgivning

I DUKH rådgiver vi borgerne om reglerne for genvurdering, herunder hvilke handlemuligheder de har i de forskellige situationer, som de står i.

Drejer det sig f.eks. om tilfælde, hvor kommunen ikke har forholdt sig konkret til de oplysninger, der fremgår af klagen, rådgiver vi borgeren om muligheden for at fremsende yderligere oplysninger til Ankestyrelsen, herunder oplysninger om, at kommunen ikke har forholdt sig til de i klagen fremsendte oplysninger og dermed ikke har overholdt sin pligt til at foretage en reel genvurdering af sagen.

Oversigt - genvurdering

Fra retssikkerhedsbekendtgørelsen § 10 - § 14:	
Hovedregel for genvurdering og indsendelse af klage	Inden en klage behandles skal den myndighed, der har truffet afgørelsen, vurdere, om der er grundlag for at give borgeren helt eller delvist medhold. Klagen skal indgives til den myndighed, der har truffet afgørelsen (§ 10, stk. 1).
Genvurderingsfrist	Kommunen og Udbetaling Danmark skal genvurdere en afgørelse inden 4 uger efter, at klagen er modtaget (§ 12, stk. 1). Frist i servicelovens § 3 a-sager er 14 dage (varslingsordning).
Undtagelse:	Hvis myndigheden ikke kan færdiggøre sin genvurdering inden for fristen på 4 uger, fordi der skal skaffes yderligere oplysninger, vurderinger og lign., skal klageren have besked herom og om, hvornår genvurderingen kan forventes afsluttet (§ 12, stk. 2). NB: Gælder ikke for § 3 a-sager.
Klageren får fuld medhold	Hvis myndigheden efter genvurderingen giver klageren fuldt ud medhold, sendes en ny afgørelse inden 4 uger efter, at klagen er modtaget (§ 13, stk. 1).
Klageren får delvis medhold og fastholder klagen	Hvis myndigheden efter genvurderingen giver klageren delvist medhold, sendes en ny afgørelse inden 4 uger efter, at klagen er modtaget (§ 13, stk. 1). Klageren skal herefter inden 4 uger meddele, om klagen fastholdes. Hvis klageren fastholder klagen, sendes denne inden 14 dage efter modtagelsen til Ankestyrelsen med genvurderingen (§ 13, stk. 2).
Kommunen fastholder afgørelsen	Hvis myndigheden vurderer, at afgørelsen ikke skal ændres, sendes genvurderingen med begrundelse for afgørelsen og for genvurderingen til Ankestyrelsen inden 4 uger efter, at klagen er modtaget. Myndigheden sender samtidig genvurderingen til klageren (§ 13, stk. 3).
§ 3 a-sager	Ved klage over afgørelser omfattet af servicelovens § 3 a skal ny afgørelse efter § 13, stk. 1 og indsendelse af genvurdering efter § 13, stk. 3 ske inden 14 dage efter, at klagen er modtaget.
Hastesager	Hvis en klage efter en konkret vurdering må anses for hastende, skal myndigheden straks genvurdere sagen og give klageren meddelelse om resultatet. Hvis myndigheden vurderer, at afgørelsen ikke skal ændres, sendes sagen straks til ankeinstansen (§ 14).
Særregler	<ul style="list-style-type: none">• Børn og unge-udvalgets afgørelser i sager om særlig støtte til børn og unge, jf. servicelovens § 74, stk. 1, skal ikke genvurderes, men straks sendes videre til Ankestyrelsen (§ 11, stk. 1).• Statsforvaltningens afgørelser om optagelse i særlige botilbud uden samtykke efter servicelovens § 129, jf. § 131, skal ikke genvurderes, men straks sendes videre til Ankestyrelsen (§ 11, stk. 2).• Hvis en klage ikke er indgivet inden for fristen, skal kommunen straks uden at foretage en genvurdering sende klagen til Ankestyrelsen med angivelse af, at klagefristen ikke er overholdt (§ 10, stk. 3).

Hvis kommunen ikke handler

Hvis en kommune ikke foretager den lovpligtige genvurdering inden for fristen - eller der er tale om en situation omfattet af bekendtgørelsens § 12, stk. 3 og orienterer borgeren herom - kan borgeren rykke sagsbehandleren for et svar. Hvis dette ikke fører til det ønskede resultat, kan borgeren kontakte chefen for den pågældende afdeling og i sidste ende borgmesteren, der har ansvaret for den administrative tilrettelæggelse af arbejdet i kommunen.

Fører det heller ikke til, at der sker noget i sagen, er der mulighed for at rette henvendelse til [Tilsynet](#), der fører tilsyn med, at kommunerne overholder lovgivningen.

Afrunding

Reglerne om genvurdering giver kommunerne en mulighed for at kigge på en afgørelse en ekstra gang.

Der er ingen tvivl om, at der skal foretages en reel genvurdering, når en borger indsender en klage til kommunen. Der må således ikke blot være tale om en skinvurdering, hvor kommunen efter en overfladisk sagsbehandling videresender klagen til Ankestyrelsen.

Overholdelse af genvurderingspligten er en ordensforskrift, som kommunen bør overholde. Manglende overholdelse kan indbringes for [Tilsynet](#).